

Univerzita Karlova

Pedagogická fakulta

Katedra pedagogiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Rozdílné přijímání informací a jejich zpracování odlišnými sociálními skupinami ve vzdělávání.

Different accepting of informations and their processing by divergent social group in education.

Milan Louč

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Ida Viktorová, PhD.

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Učitelství praktického vyučování a odborného výcviku

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Rozdílné přijímání informací a jejich zpracování odlišnými sociálními skupinami ve vzdělávání vypracoval pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Bakově nad Jizerou, dne 7. 4. 2017

.....

podpis

Vřelé poděkování patří PhDr. Idě Viktorové, PhD., za velmi empatické a metodicky přínosné vedení při zpracovávání mé bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje porovnání dvou odlišných sociálních skupin, které získávají totožné informace při dalším pracovním vzdělávání. Skupina zahraničních technických lektorů předávající získané informace a praktické dovednosti dále do dealerské sítě ve své zemi a skupina mechaniků české obchodní sítě pracující se stejným způsobem nabytými poznatky přímo. Součástí bude zhodnocení motivace, zapojování se do diskuzí odborných témat v teoretických blocích i praktických cvičeních s ověřením znalostí v jednotlivých pracovních úkolech a teoretickém testu. Dále bude vyhodnocena zpětná vazba účastníků s důrazem na využití získaných dovedností po každém bloku technického oboru, jež jsou zpravidla zaměřeny na podvozky, asistenční systémy a části pohonné jednotky osobních automobilů.

Klíčová slova

sociální skupina, lektor, mechanik, praktická část, teoretická část, vzdělávání dospělých

Annotation

This Bachelor thesis focuses on the comparison of two different social groups receiving the same information within additional work training, namely a) on a group of foreign technical lecturers passing the acquired information and practical skills on to the local dealer network in their country, and b) on a group of mechanics in the Czech business network that work with the same data directly. The thesis will include an evaluation of their motivation and participation in expert discussions featuring theoretical sections as well as practical exercises, including a knowledge assessment based on individual work tasks and a theoretical test. Participants' feedback will also be analyzed, concentrating mainly on the use of acquired skills after each of the technological sections – mostly focused on chassis, assistance systems and parts of propulsion units in passenger cars.

Keywords

social group, lector, mechanic, practical part, teoretical part, adult education

Obsah

Klíčová slova	4
Annotation	4
Keywords	4
Úvod.....	7
1 Vzdělávání	9
1.1 Vzdělávání dospělých	9
1.2 Formy vzdělávání.....	9
1.3 Školení.....	10
1.4 Trénink	10
1.5 Učení z výkonu učitele.....	11
1.6 Učení z vlastního výkonu.....	11
1.7 Podnikové vzdělávání	11
1.8 Metody vzdělávání v moderním pojetí	12
2 Struktura školících kurzů	13
2.1 Popis kurzů.....	13
2.1.1 Asistenční systémy ve vozech ŠKODA.....	13
2.1.2 ŠKODA Kodiaq.....	14
2.2 Strukturální rozložení kurzu a jejich obsah.....	14
2.2.1 CMP	15
2.2.2 GTO	15
2.3 Obsahový popis kurzů.....	16
2.4 Popis učeben.....	17
2.4.1 Teoretická učebna	17
2.4.2 Praktická učebna	17
3 Metodologie práce	19
3.1 Druhy pedagogického výzkumu	19
3.2 Vědecký výzkum v pedagogice	19
3.3 Výzkumný vztah teorie a empirie	19
3.4 Kvantitativní výzkum.....	20
3.5 Kvalitativní výzkum.....	20
3.6 Druhy výzkumných metod.....	21

3.6.1	Dotazování	21
3.6.2	Interview	21
3.6.3	Observe.....	22
4	Stanovení výzkumného vzorku.....	23
4.1	Rozdělení profesí a počty účastníků	23
4.1.1	Skupina Import	24
4.1.2	Skupina Retail.....	25
4.2	Účast na kurzech	26
4.2.1	Účast na kurzech „Asistenční systémy ve vozech ŠKODA“ 5242	26
4.2.2	Účast na kurzech „ŠKODA Kodiaq“ 5234.....	27
5	Vlastní metody porovnání skupin	28
5.1	Dotazování	28
5.1.1	Dotazník 1.....	28
5.1.2	Dotazník 2.....	38
5.2	Polostrukturovaný rozhovor.....	44
5.2.1	Otázky a odpovědi individuálního polostrukturovaného rozhovoru – kurz 5242	45
5.2.2	Otázky a odpovědi individuálního polostrukturovaného rozhovoru – kurz 5234	48
5.2.3	Vyhodnocení rozhovorů s vazbou na dotazníky.....	49
5.3	Hodnocení akcí účastníky	50
5.3.1	Hodnocení kurzu 5242 účastníky	50
5.3.2	Hodnocení kurzu 5234 účastníky	51
5.3.3	Rozbor hodnocení akcí účastníky	53
6	Postřehem lektora	55
7	Závěr.....	56
8	Seznam odborné literatury:	58
9	Seznam příloh	59
10	Seznam obrázků.....	59
11	Seznam tabulek.....	59
12	Seznam grafů	59

Úvod

Studijní obor „Učitelství praktického vyučování a odborného výcviku“, který jsem si pro další vzdělávání zvolil, byl i mou náplní práce ve firmě ŠKODA AUTO a.s. na středním odborném učilišti, jejímž je výše zmíněná společnost zřizovatelem. V tomto oboru jsem působil patnáct let, nyní již více jak šest let jsem technickým lektorem ve firmě v oblasti poprodejních služeb, v oddělení servisního školení. Jsem zodpovědný za několik technických celků osobních automobilů, přípravu školení v nich, proškolení mechaniků v servisní síti ČR a technických lektorů importérů v zemích, kde se vozy ŠKODA prodávají, případně vyrábějí, na této činnosti se také osobně podílím. V podstatě jsem vyměnil vzdělávání žáků, studentů za vzdělávání dospělých při velmi podobném typu a průběhu samotného předávání informací.

V našem oddělení poprodejních služeb – After Sales Training, tedy ve vzdělávání, můžeme vytipovat dle původu, zaměření nebo oblasti skupiny, které jsou dobře porovnatelné. V práci se zaměřím na skupinu importu – technických lektorů, a na skupinu domácí dealerské sítě – převážně mechaniků. Tyto na první pohled dvě totožné skupiny se stejným cílem, přesto velmi rozdílné, jsou dle mého názoru zajímavým materiálem pro comparaci a vyhodnocování nejen přijímání informací a zdokonalování praktického provedení ale i v přístupu k jejich budoucímu využívání.

Pro účastníky připravujeme technicky zaměřené kurzy, jejichž část nebo části chci využít jako páteř pro zhodnocení úkolu, který mají provést, a u kterého bych se snažil různými způsoby vyhodnocovat rozdíly ve výše zmíněných činnostech a skupinách nebo i ve skupině samé, zpravidla bývají v počtu deseti, dvanáct lidí. Kurzy jsou rozděleny, jak již bylo nastíněno, na teoretickou a praktickou část. Vlastnímu předávání informací předchází zahájení, úvod do tématu a také ve většině vzdělávacích kurzů, vyjma představení nových modelů a kurzů bez zjevné vazby na kvalifikační cesty, tzv. expertních kurzů, vstupní test zaměřený na dříve získané vědomosti, v teoretické části jsou studenti konfrontováni s informacemi vedoucími k porovnávání konkrétních technologií na určitých typech vozidel a průběžně dotazováni na možnost výskytu podobných funkcí v rámci koncernu i naší značky. V praktických blocích jsou střídavě seznamováni s ukázkou vlastního postupu řešení odstraňování případné závady na vozidlech nebo jejich částech anebo pracují ve skupinkách na jednotlivých konstrukčních celcích vozidel za dohledu lektora.

Toto vše jsou dobré podmínky pro aplikaci více metod pedagogického výzkumu, například observace, interview, sociometrie, interkulturní, dotazování i experiment. V práci jsem použil ale dvě stěžejní, metodu dotazníkovou a polostrukturovaný rozhovor. U tohoto výzkumného vzorku není problém posoudit určité rozdílnosti mezi skupinami a skupinou samotnou, zde se též dá aplikovat metodologie výzkumu a komparovat přístup jednotlivých účastníků.

1 Vzdělávání

V úvodní části se zaměřím na teoretické rozdělení a popis vzdělávání dospělých včetně jeho forem. Ve výběru zmiňuji kapitoly, které jsou používány při námi realizovaném způsobu vzdělávání. Také se zmíním o rozdělení vzdělávacích metod na „on the job“ a „off the job“, metody používané v podnikovém vzdělávání popsané celou řadou autorů, jejichž výběr je i součástí našeho interního vzdělávacího systému zabývající se vzděláváním pracovníků v poprodejních službách. Metody používáme ve všech oblastech našeho vzdělávání, které se dělí na školení technické, netechnické a informačních technologií. V práci budou ale porovnávány skupiny participantů účastnící se školení technických.

1.1 Vzdělávání dospělých

Pojem vzdělávání je v dnešním světě skloňován velmi často a nejde jen o prázdnou frázi. Neexistuje snad obor, v kterém by se dnes bez jakékoli formy nabývání nových informací člověk obešel. Jde o určitou formu učení, jež má nějaký řád, jež je nějakým způsobem organizováno. Vzdělávání je zaměřeno na získávání znalostí a dovedností. „Ve slově vzdělávání je cítit směr, vektor. Podobně jako výrazy kultivace či pěstování, tak i slovo vzdělávání jako by už svou dikcí směřovalo od menšího k většímu. Od horšího k lepšímu, od nižšího k vyššímu. V případě vzdělávání to tak v jistém smyslu je – nevyskytují se tu zadání typu, zmenšete znalosti nebo zhoršete dovednosti, dokonce i u těch návyků se očekává, že se postupně ‚změní k lepšímu‘. Vyšší musí být objektivně vyšším, abychom mohli bez rozpaků mluvit o vzdělávání.“ (PLAMÍNEK, 2007, str. 32)

Toto je i úkolem oddělení servisního školení, ve kterém pracuji, oddělení mající za úkol připravit odborníky, po všech stránkách schopné naše výrobky servisovat a opravovat ve všech lokacích, kde jsou vyráběny a prodávány.

1.2 Formy vzdělávání

Z hlediska tzv. mimoškolního učení se můžeme přiklonit k autorovi knihy citovaném výše a rozdělit vzdělávání dospělých na šest základních forem. Jedná se o školení, trénink, konzultace, koučování, učení z výkonu učitele a učení z vlastního výkonu.

Pro lepší názornost rozdělení forem uvádím následující tabulku.

cíl (smysl) učení	věcný substrát učení		
	Převážně modelové (uměle vytvořené) situace	převážně reálné (v praxi existující) situace	
		první vytváření (teoretické řešení)	druhé vytváření (praktické řešení)
předat znalosti, dodat konkrétní řešení nebo poskytnout názor	školení	konzultace	učení z výkonu učitele
předat dovednosti, posílit řešitelské schopnosti nebo poskytnout zpětnou vazbu	trénink	koučování	učení z vlastního výkonu

Tabulka 1 Definice základních forem vzdělávání dospělých. Plamínek, 2017, str. 41

1.3 Školení

Jedná se převážně o předávání teoretických informací, tedy způsobu velmi podobnému ve školním prostředí. Odtud i pojmenování formy – školení, často používáme i označení kurz nebo také přednáška. Člověk předávající informace se nazývá školitel, lektor, přednášející. Participantů této formy předávání informací jsou často v rolích naslouchajícího, případně kladou otázky pro doplnění tématu ze svého pohledu. Mohou se rozvinout i diskuze, kde školitel musí působit jako moderátor, udržovat téma v informační rovině předávaných vědomostí a sledovat nepřekročení časové dotace.

1.4 Trénink

V tomto případě předává trenér či lektor informace praktické s ukázkou manuálního provedení a následnou možností zapojení účastníků kurzu do vlastního vykonání jednotlivých pracovních postupů v rámci témat stanovených obsahem konkrétního školení, tréninku, kurzu.

Výše uvedené formy vzdělávání odpovídají systému, na který jsme zvyklí ze škol, jsou nám blízké, a při vzájemné kombinaci efektivní, z důvodu přípravy řešení modelových situací, jež jsou v rámci tréninků a školení představovány.

1.5 Učení z výkonu učitele

Předvádění konkrétních pracovních postupů je v našem případě nedílnou součástí každého školení, kurzu, jelikož zde demonstrujeme správné postupy vedoucí k stanovenému cíli, k odstranění závady, k provedení servisního úkonu apod. Není bráno coby předvedení vlastních dovedností či zručnosti ale slouží k jasné demonstraci provedení díla ve stanoveném čase a v odpovídající kvalitě.

1.6 Učení z vlastního výkonu

Při použití formy učení z vlastního výkonu požadujeme po účastnících, jednotlivě či v malé skupině, týmu, provedení předvedeného postupu, popřípadě i následné úkony tematicky navazující na již provedené.

V obou posledně zmíněných případech je nutné provést rozbor a zapojit do diskuze celý tým o právě provedené činnosti.

Z tabulky jsem vybral čtyři formy vzdělávání dospělých nejčastěji používaných v našem školicím středisku, konkrétně v technickém školení. Připravujeme pro participanty ucelené technické informace zaměřené dle zodpovědnosti lektora na určitou část osobních vozidel. Technické informace jsou předkládány teoreticky, formou školení, přednášky (školení). Jsou doplněny ukázkou demonstračních dílů a výukovými nebo instruktážními videi včetně předvádění správných postupů oprav, seřizování, kalibrací, diagnostiky dle typu praktické činnosti (učení z výkonu učitele) a veškeré zmíněné postupy si účastníci během prakticky zkoušejí a jsou lektory vedeni k stanovenému cíli (trénink a učení z vlastního výkonu).

1.7 Podnikové vzdělávání

Jedna z významných personálních činností v každé organizaci je soustavné vzdělávání vlastních pracovníků z důvodu přípravy na další úkoly, rozšiřování odbornosti i lepší připravenosti na případné změny orientace firmy v obchodní činnosti. V první řadě je vzdělávání v organizacích ztrátové z ekonomického pohledu, patří však k nejlépe investovaným prostředkům z hlediska dlouhodobého.

„Požadavky na znalosti a dovednosti člověka v moderní společnosti se neustále mění a člověk, aby mohl pracovat jako pracovní síla, byl zaměstnatelný, musí své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat. Už dávno pominuly doby, kdy člověk po celou dobu své ekonomické aktivity vystačil v podstatě s tím, co se naučil

během přípravy na povolání. Vzdělávání a formování pracovních schopností se v moderní společnosti stává celoživotním procesem“. (KOUBEK, 2003, str. 237)

1.8 Metody vzdělávání v moderním pojetí

I z nadpisu se můžeme dozvědět o dělení vzdělávacích metod v současné moderní společnosti do dvou hlavních skupin. Používáme pro jejich pojmenování anglické názvy:

- „on the job“ – takto označované metody jsou používány na pracovištích, nezřídka při výkonu vlastní práce
- „off the job“ – převážně jsou využívány mimo pracoviště, vlastní organizace nebo ve specializovaných školicích střediscích. Ve společnosti ŠKODA AUTO se mimo naše oddělení zainteresované v oblasti poprodejních služeb stará o proškolení zaměstnanců a dodavatelů automobilky tzv. Lean centrum¹. Zde se seznamují s principy štíhlé výroby a štíhlého řízení. Odtud slovo lean.

Metody vlastní nejsou nijak neznámé, kopírují nebo doplňují již zmíněné v předchozích kapitolách. Celkový výčet není úplný, uvádím zde jen některé a soustředuji je do následující tabulky.

on the job	off the job
instruktáž při výkonu práce	přednáška
coaching (dlouhodobější instruování nadřízeným, koučem)	přednáška spojená s diskuzí (seminář)
	demonstrace (praktické, názorné vyučování)
mentoring (vedení ve spolupráci s rádcem, mentorem)	případová studie
	workshop (týmové řešení)
counselling (vzájemná konzultace a ovlivňování)	brainstorming (burza nápadů)
	simulace
asistování	hraní rolí (manažerské hry)
pověření úkolem	diagnosticko výcvikový program (assessment centre)
rotace práce	
pracovní porady	učení se hrou (outdoor training)
	vzdělávání pomocí počítačů

Tabulka 2 Metody vzdělávání

¹ Lean – štíhlý

Samozřejmě, že některé metody v naší výuce používáme. Pro technicky zaměřené kurzy zmíním instruktáž při výkonu práce, přestože je to metoda on the job a dále z druhé kategorie přednášku, seminář, demonstraci, vzdělávání pomocí počítačů.

2 Struktura školicích kurzů

Pro stanovení a definici výzkumného vzorku je třeba také připravit jednotné prostředí a zajistit stejný objem informačního toku s totožnými daty, v němž je pedagogický výzkum realizován. V našem případě jde o předávání informací prezentační a projekční metodou doplněnou o instruktáž, předvádění atd. V rámci stanoveného tématu bakalářské práce jsem vybral dva technicky zaměřené kurzy, první zaměřený na konkrétní oblast vozu a druhý představuje nově vyráběný typ, z kterého se zaměříme na určitou oblast prezentovanou v rámci jednoho školicího bloku:

- Asistenční systémy ve vozech ŠKODA – TT 5242 a C IM 5242T, v rámci přehlednosti a potřeby práce budu nyní pro tento školicí kurz používat označení „5242“
- ŠKODA Kodiaq – TT 5234 a C IM 5234T², pro tento kurz bude nadále používáno označení „5234“

2.1 Popis kurzů

2.1.1 Asistenční systémy ve vozech ŠKODA

Tento jednodenní kurz je určen zejména pro mechaniky, kteří absolvují kvalifikační cestu „Podvozek a geometrie“. Mohou se ho ale účastnit i servisní poradci a prodejci vozů.

Cíle a hlavní poznatky pro účastníka:

Účastník získá obecný přehled o asistenčních systémech a nových funkcích ve vozech ŠKODA, převážně III. generací. Například bezpečnostní funkce jako multikolizní brzda (Multicollision Brake), proaktivní ochrana cestujících (Crew Protect Assist), asistent rozpoznání únavy řidiče (Driver Activity Assist), sledování odstupu od vpředu jedoucího vozidla včetně automatického zpomalování a brzdění (Front Assist), udržování vozu v jízdním pruhu (Lane Assist) a také funkce komfortní – adaptivní tempomat (Adaptive Cruise Control), automatický parkovací asistent (Automatic

² TT xxxx – označování retailových technických kurzů pro českou dealerskou síť

C IM xxxxT – označování importérských kurzů určených zejména pro technické lektory

Parking Assist), automatické přepínání a maskování dálkových světel (Intelligent Light Assist, Smart Light Assist), rozpoznání a zobrazení dopravních značek (Travel Assist).

Dále se setkají s funkcemi omezovač rychlosti (Speedlimiter) nebo zadní parkovací kamerou (Rear View Camera) nebo systémem přehledových kamer (Area view) a jízda s přívěsem (Trailer Asist).

Součástí praktické části je kalibrace kamer, seřízení a kalibrace radarů a diagnostika asistenčních systémů.

2.1.2 ŠKODA Kodiaq

Kurz je dle určení pro tuzemskou síť třídní, pro import pětidení. Rozdíl časové dotace je vyplněn částečně překlady a částečně specifikami trhu. Tématicky zaměřen pro servisního poradce, prodejce vozů a mechanika.

Cíle a hlavní poznatky pro účastníka:

Účastníci se seznámí s novinkami a technikou elektrických systémů, komfortního systému, optikou světlometů v provedení Full LED, funkcemi řídicích jednotek BCM a CAN-Bus systému. Naučí se orientovat v nové oblasti ŠKODA Connect, systémů Infotainmentu a konektivity, používat nové IT systémy. Poznájí nové varianty motorů a získají přehled o nových technologiích, které jsou na motorech použité; stavbu karosérie a její varianty.

V případě výzkumného vzorku se zaměříme na část techniky stanovenou tématy převodovek, podvozku, asistenčních systémů a klimatizace se zdůrazněním na použití nového chladiva v klimatizačních systémech vozidel dle legislativy Evropské unie v časové dotaci jednoho dne.

2.2 Strukturální rozložení kurzu a jejich obsah

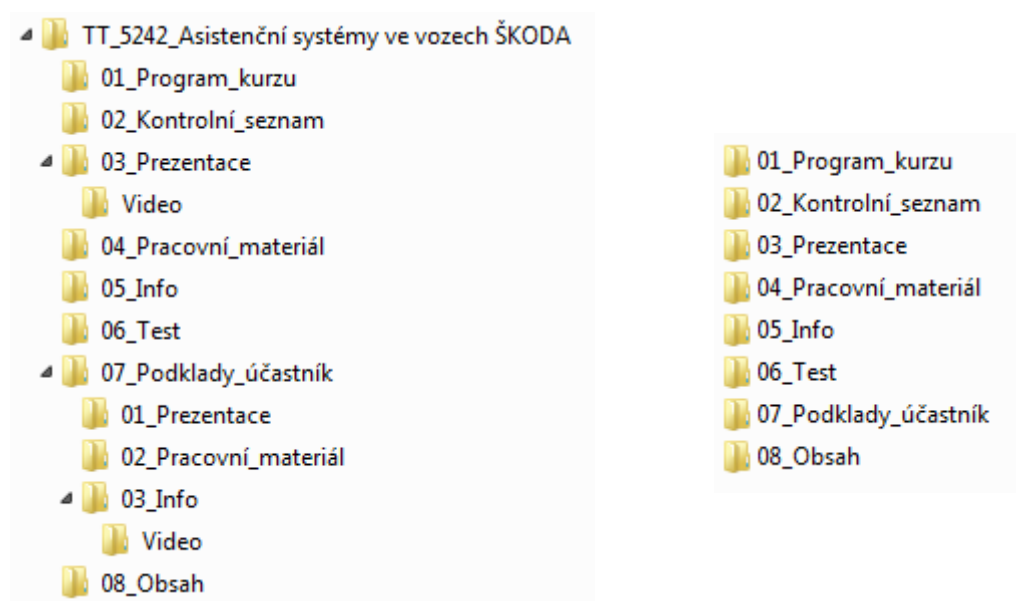
Školící kurzy jsou řazeny do přehledné struktury používané v koncernu Volkswagen Group, v našem případě se kompletní kurzy připravují v pěti až šesti jazycích. Jedná se o jazyk český, německý, anglický, francouzský, španělský a v některých případech i ruský. Jednotlivé kurzy a jejich mutace jsou uloženy na serverech a dostupné on-line, pro českou síť je to CMP – Competence Management Program – pouze v české verzi a účastníci mají přístupné veškeré materiály po absolvování kurzu k dalšímu využití. Pro import jde o server GTO – Group Training Online – i v ostatních jazycích. Skladbu struktury a její obsah uvádím v obrázcích jedna a dva.

2.2.1 CMP

Competence Management Program, aplikace pro vzdělávání přístupná na ŠKODA B2B Portálu, sloužící k administraci vzdělávacích akcí a k podpoře vzdělávání prodejní a servisní sítě ŠKODA a prodeje ŠKODA dílů a příslušenství.

2.2.2 GTO

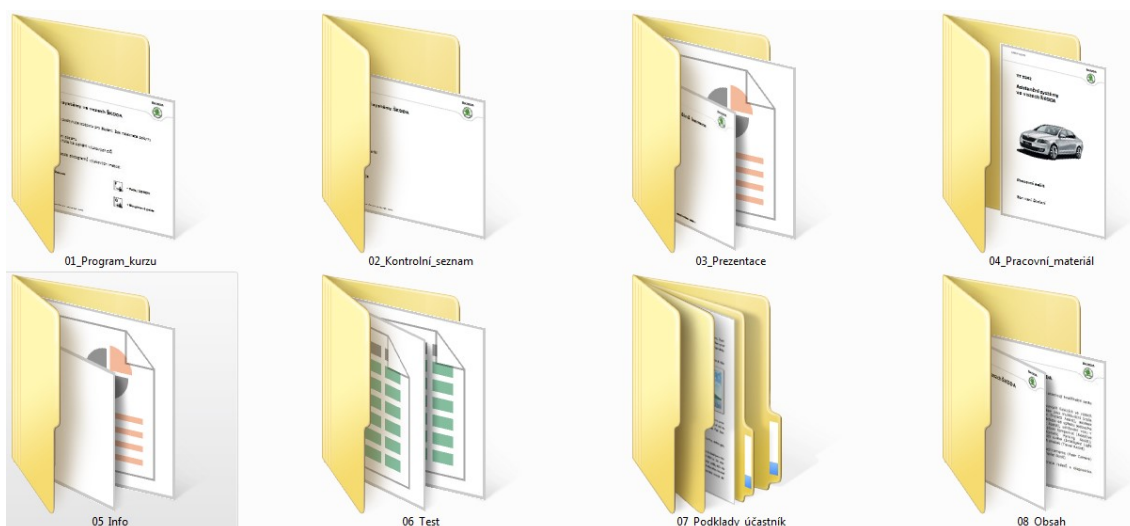
GTO představuje univerzální komunikační platformu a databanku aktuálních tréninkových podkladů, každá značka v koncernu Volkswagen Group se na serveru profiluje pod jedinečným označením³, ŠKODA Training Online používá značku CTO.



Obrázek 1 Struktura kurzů – stromové zobrazení

V každém adresáři jsou umístěny soubory vztahující se k tématu kapitoly, v čísle sedm najdeme informace určené pro retailové kurzy určené mechanikům v pdf formátu. Pro importéřskou síť, lektory jsou kurzy dodávány ve formátu ppt.

³ ATO – Audi Training Online
VTO – Volkswagen Training Online
STO – Seat Training Online



Obrázek 2 Struktura kurzů s obsahem

2.3 Obsahový popis kurzů

Technické školení se skládá ze dvou bloků, praktického a teoretického. V teoretické části se informace předávají výše zmíněnými metodami s použitím prezentace, pro účastníky české obchodní sítě zhotovujeme pracovní sešity, kde jsou zdůrazněny nejdůležitější části těchto prezentací, často je zde obsahová úroveň informací velmi podobná předváděnému s možností aktivního doplnění některých kapitol. Importérské síti, předáváme informace předem elektronicky na paměťových mediích, participant si mohou po čas výkladu dělat poznámky a doplňovat tak prezentace, které často přebírají pro svá retailová školení. V předkládaném materiálu jsou obsaženy základní informace, technické popisy a obrázky, grafy, tabulky a postupy, které lépe přiblíží účastníkům danou problematiku. Prezentace podporujeme použitím rozličných demonstračních dílů.

V praktických blocích, jimž je věnována dle zaměření a druhu kurzu zpravidla větší časová dotace než blokům teoretickým, se zaměřujeme na poznání, předvedení, vyzkoušení i vyhodnocení částí tematicky laděných praktických cvičení, doplněných i diagnostickým řešením skutečných problémů na částech vozů a jejich celcích v individuálním i skupinovém složení. V některých školících kurzech, například v představení nových modelů, což je i případ kurzu s názvem ŠKODA Kodiaq, připravujeme do praktického bloku pracovní listy zaměřené na jednotlivé tematické okruhy. Viz příloha 1, 2 a 3.

2.4 Popis učeben

Školení provádíme v moderním zařízení pro tento účel vybudovaným, v budově Servisního tréninkového centra (STC), jež je součástí velkého oddělení zabývající se oblastí poprodejních služeb – After Sales. Z toho vyplývá i název tréninkového departmentu – After Sales Training. Z důvodu celosvětového dosahu je velká část názvů koncipována blíže k anglickému jazyku. V STC, jak již bylo v dříve zmíněno, jsou učebny zaměřené na školení informačních technologií, netechnické a technické. Nejen v učebnách, ale i v dalších prostorách (jsou zde i tři sály s rozdílnou kapacitou, největší pro maximálně dvě stě padesát osob) se zde pořádají i další akce, představení, přednášky apod. V režii firmy ŠKODA, méně často i mimo firmu, například soutěž pro žáky středních odborných škol a středních odborných učilišť se zaměřením na automobilovou techniku „Autoopravář Junior“.

Technická školení orientovaná na produkt jsou prováděna celkem v pěti modulech, každý z nich se skládá z teoretické a praktické učebny, tyto spolu bezprostředně sousedí.

2.4.1 Teoretická učebna

Teoretická učebna je vybavena audiovizuální technikou s vestavěným počítačem a s možností projekce, s přípravou na jednorázové připojení jakéhokoli zařízení v rozhraní VGA i HDMI externího lektora, použití tlumočnického zařízení, regulací vnitřního i vnějšího osvětlení. Stoly jsou seskupeny do písmene „U“ a kapacita čítá čtrnáct míst s možností rozšíření o dvě, například pro tlumočníky.

2.4.2 Praktická učebna

Praktická učebna je koncipována dle zaměření zodpovědného technického lektora, dle tematických částí vozidel. V našem případě jde o učebnu určenou zejména pro výuku problematiky převodovek, podvozků, asistenčních systémů, klimatizací. Jsou zde pracovní stoly a stojany, dva automobilové zvedáky – dvousloupový a čtyřsloupový s určením na proměřování geometrie vozidel a seřizování i kalibraci jednotek asistenčních systémů, odsávací zařízení výfukových plynů a další technické vybavení například servisní stanice pro klimatizační okruhy automobilů, vyvažovací a přezouvací stolice automobilových kol, kalibrační tabule, folie a přípravky a další.

V obou částech modulu je elektronicky řízena teplota vzduchu, tzn. jsou vytápěny i klimatizovány na požadovanou úroveň, což je důležité jak pro pohodu

účastníků, tak i pro technické podmínky v praktických úkolech, zejména v tématu klimatizačních okruzích automobilů.



Obrázek 3 Učební modul technické učebny

3 Metodologie práce

3.1 Druhy pedagogického výzkumu

V pedagogickém zkoumání je možné využít celou řadu druhů výzkumu. Cílem stanoveným rozsahem bakalářské práce není zabývat se všemi níže uvedenými, pouze těmi jež se k ní vztahují. V přehledu však uvádím rozšířený okruh výzkumů:

- základní a aplikovaný
- teoretický a empirický
- kvantitativní a kvalitativní
- monodisciplinární a interdisciplinární
- laboratorní a terénní
- deskriptivní, diagnostický, explorativní, evaluační a další
- akční

3.2 Vědecký výzkum v pedagogice

Pedagogický výzkum se opírá o výzkumy prováděné i v jiných vědních oborech, zejména v sociologii, psychologii ale také i v ekonomii, antropologii a dalších. Zpravidla probíhá ve vzdělávacích institucích – školách, školicích střediscích apod. Nezřídka je podporována a doplňována praktickými ukázkami, vytvořenými modelovými situacemi i ve skutečných výrobních provozech vytvářejících vhodné prostředí pro vzdělávání žáků i již hotových pracovníků. Pedagogický výzkum je převážně zaměřen na procesy výchovy a vzdělávání, vzdělávací procesy, efektivnost a předávání informací dále v podnikové struktuře, na učitele, lektory, žáky, účastníky kurzů, školení a tréninků, řízení školství a vzdělávacích institucí.

3.3 Výzkumný vztah teorie a empirie

Výzkum je jasně zařazován do nástrojů vědy, tento poznávací proces generovaný z určitých poznatků – teoretických základů, zkoumá reálnou skutečnost – empirický výzkum, na základě těchto poznatků se mění původní teorie, dochází k jejímu rozšíření. V podstatě se jedná o stále se rozvíjející propojení teorie a empirické složky, kde jedna z fází podněcuje a otevírá možnosti k doplnění druhé. Teorie se stává hodnotnější, podloženější o výsledky a metody zkoumání; empirické zkoumání na základě propracovanější a ověřené teorie, více sofistikované. Nemůžeme hovořit o ukončeném procesu, jelikož se vždy na základě předchozích vazeb otevírá možnost dalšího bádání, zjišťování, upřesňování. Z předchozího popisu vyplývá obousměrné předávání

a doplňování poznatků mezi teorií a empirickým poznáváním, jde o permanentně otevřenou složku poznávacího procesu, nemusí však být vždy oboustranně vyvážená. (REICHEL, 2009)

Empirický výzkum – ze zkušenosti, závisející na experimentu nebo pozorování, pomocí těchto metod získáváme data v sociální a psychické realitě, jež následně zpracováváme. V práci najdeme data, jež na základě jejich získání můžeme dělit na primární a sekundární.

Za primární data považujeme například ta, která jsou získávána známými metodami pozorování či dotazováním, jsou vyjádřena bezprostředně v realitě. Jsou vyjádřena jako specifické informace vzešlé z předchozí věty zmíněnými metodami poznání, jedná se o přímý záznam. Výhodná je přímá propojenost s cíli a záměry výzkumu.

Sekundární data vznikla původně s jiným záměrem nebo v jiném projektu, můžeme je však aplikovat následně do dalších výzkumů. V bakalářské práci se zmíní i tato původně shromažďovaná data pro report o výkonu školícího oddělení s odkazem na efektivnost, ekonomiku a zejména stav proškolenosti dealerské a importérské sítě. Zmíněnou skutečnost můžeme považovat za výhodu sekundárních dat, nevýhodu můžeme spatřovat v nekonkrétním zaměření ke stanovenému výzkumu.

3.4 Kvantitativní výzkum

Výzkumem kvantitativním označujeme statické testování hypotéz, které obsahují vztahy mezi charakteristikami převáděnými do stabilních ukazatelů a jsou zajišťovány na velkém vzorku respondentů či sledovaných ukazatelů. Nesledujeme zde existenci sociálního či sociálně psychického jevu, jeho obsah a strukturu, případně vlastnosti a faktory podmiňující jeho postupné změny. Zaměřuje se na charakteristiky jevů – rozsah výskytu, frekvenci a intenzitu. Tedy se zabývá popisem reality, kauzálními vztahy, číselnými vyjádřeními i odstupem od zkoumané reality.

3.5 Kvalitativní výzkum

Zjištění, jež nám tento výzkum umožňuje, se zaměřují na poznání sociálních a sociálně psychických jevů v obsahu, zjištění jejich existence, strukturu, vlastnosti a funkce, ovlivňující faktory. Kvalitativní výzkum se vymezuje v poznání smyslu jednání sledovaných sociálních skupin, subjektů. Je schopen zachycovat progres a vývoj jevů v jednotlivých oblastech včetně jejich příčin. V podstatě se v tomto typu výzkumu

zabýváme porozuměním realitě a její komplexnosti s důrazem na blízkost a osobní zapojení. (SURYNEK, 2001)

3.6 Druhy výzkumných metod

V pedagogickém výzkumu můžeme použít a uplatnit mnoho metod a technik. Z hlediska stanoveného cíle pro tuto práci a s ohledem na výzkumný vzorek budou použity metody základní.

Příklady metod získávání dat:

- dotazování
- interview
- observace
- experiment
- sociometrie
- etnografické metody
- sémantický diferenciál

3.6.1 Dotazování

Metoda využívaná v empirickém výzkumu nejčastěji, se opírá o přímé sdělení lidí na základě dotazů. Lze použít více technik, zpravidla členíme dle jednorázového či opakovaného dotazování; dle formy osobní nebo neosobní; základní členění je i podle počtu respondentů, jeho zaměření a koho oslovujeme, dále dle volně vedeného dotazování či pevně stanoveného scénáře.

3.6.2 Interview

Rozhovorem – v českém názvosloví – získáváme data verbálně mezi dotazujícím a dotazovaným. Lépe je však použití anglického slova interview. Inter – mezi, view – pohled, názor. Výhodou je při navázaném osobním kontaktu, kdy můžeme ovlivnit sociální klima mezi výzkumníkem a dotazovaným, vyhodnocení a sledování reakcí a celkového chování respondentů. Na základě způsobu řízení rozhovoru dotazovatelem se rozdělují interview na strukturované, nestrukturované a polostrukturované, dle počtu respondentů na individuální a skupinové. Pro účely této práce je plně výhodné použití skupinového rozhovoru polostrukturovaného, v určitých otázkách, s ideálním počtem participantů ve skupině, tj. 8–12 osob. Součástí budou i individuální rozhovory se zástupci importu i retailu.

3.6.3 Observace

Jedna z nejstarších výzkumných metod známá nejen ze sociologie a psychologie ale i celkově z oblasti přírodních věd. Vědecké pozorování mívá stanovené exaktní podmínky, za kterých je realizováno. Pozorování je členěno na možnost s osobní zainteresovaností pozorovatele a bez osobní účasti, tedy zúčastněné nebo nezúčastněné. Následující rozdělení je na pozorování skryté a otevřené. Ideální je pozorování skryté, avšak bez záznamových zařízení, vhodnější z etického hlediska, s jasnou nevýhodou omezené možnosti zaznamenat veškeré dění bezprostředně ale naopak dodatečně, což neskýtá stoprocentní spolehlivost záznamu.

4 Stanovení výzkumného vzorku

Rozdělení účastníků – stanovení výzkumného vzorku bylo v předchozích kapitolách obecně nastíněno. Nyní si provedeme bližší seznámení s profesní charakteristikou osob a prostředí, z něhož pocházejí. V úvodu je třeba přiblížit i zeměpisné rozdělení importérských účastníků kurzů, kteří pocházejí z pěti kontinentů. Mezi nejvýrazněji zastoupené regiony patří Evropa a Asie, trhy, kde se prodávají a servisují automobily ŠKODA, můžeme nalézt i Jižní Americe a v Africe. Celkově jde o 118 zemí, kde se prodává alespoň řádově v jednotkách nějaké auto, prodejně silnějších je cca 70 zemí a klíčové trhy jsou zejména Německo, Velká Británie, Rusko a Čína. Strategickým trhem je i Indie, bohužel prodeje zde nedosahují požadovaného objemu. V porovnání nalezneme počty importérů ve světě dle kontinentů a dealerství v České republice.



Graf 1 Počet dealerství a importérů

4.1 Rozdělení profesí a počty účastníků

Ve vzdělávacím systému používaném v oddělení After Sales Training má každý účastník školení přidělenou profesi, základní rozdělení je na produktivní a neproduktivní personál. Pod pojmem produktivní personál můžeme v našem případě zcela dosadit mechaniky, top mechaniky, diagnostické a servisní techniky; v dalších typech školení, zejména netechnických a informačních technologií jsou ještě další pozice, pro účely této práce však nejsou podstatné. Neproduktivní personál tvoří pozice z pohledu účasti na vybraných kurzech servisní poradci, techničtí lektoři import,

prodejci vozů, operátoři příjmu oprav, garanční technici, vedoucí a majitelé servisu. Z hlediska následujících grafů zaměřených na počty účastníků znázornujeme profesní pozice následovně:

- pozice A – produktivní personál – blíže v předchozím textu
- pozice B – servisní poradci, techničtí lektoři import, prodejci vozů, operátoři příjmu oprav, garanční technici
- pozice C – vedoucí a majitelé servisu, vedoucí školícího centra
- pozice D – ostatní – neevidovaní v našich profesích, přesto činní v servisním vzdělávání

Pro lepší přehlednost si sledované skupiny označíme a vypíšeme konkrétní pozice zde zastoupené. K porovnání jsou vybrány a v minulém textu již částečně označeny dvě skupiny. Skupina Import a skupina Retail.

4.1.1 Skupina Import

Ve skupině Import nenajdeme až na drobné výjimky profese z neproduktivní oblasti. Zde je portfolio participantů zastoupeno nejvyšší měrou technickými lektory, kteří informace přebírají, doplňují a upravují dle potřeb vlastního trhu. Například v Singapuru nepoužívají dieslové motory a mechanické převodovky, proto jsou školící kurzy v této oblasti redukovány. Jedná se tedy převážně o osoby informace zpracovávající a dále předávající do vlastní dealerské sítě, vzdělávající další osoby; a o první sledovanou skupinu výzkumného vzorku.

Neproduktivní

- **Lektor technického školení** je zodpovědný za přípravu a provádění servisního technického školení v rámci importérské sítě konkrétní země, konkrétního trhu. Příprava obsahuje převzetí a nastudování informací v konkrétních technických kurzech dle oblastí, zajištění materiálového zabezpečení, aktualizace témat a zapracování novinek z technických konferencí a workshopů. Výsledkem je vlastní provádění školení v domovské síti.
- **Vedoucí servisního technického školení** připravuje plán školení dle tematických celků a potřeb trhu v návaznosti na uvádění nových modelů. Realizuje materiálové vybavení dle požadavků jednotlivých lektorů, včetně zajištění prostor a jejich vybavenosti.
- **Vedoucí školícího centra** koordinuje veškeré oblasti servisního školení v návaznosti na prodejní a poprodejní strategii importéra daného trhu v souladu

s principy stanovenými smluvně mezi výrobcem ŠKODA AUTO a importérem dané země.

4.1.2 Skupina Retail

Skupina dealerské sítě ŠKODA AUTO v České republice zahrnuje celou řadu profesí. Do výzkumného vzorku jsou zahrnuty následující, které uvádím i s definicí, prvotní rozdělení je na produktivní a neproduktivní personál. Jde o druhou sledovanou skupinu, nejčastěji tvořenou zástupci produktivních profesí – mechanik, servisní a diagnostický technik.

Produktivní

- **Mechanik specialista** musí mít přiřazenu minimálně jednu kvalifikační cestu. Ve skupinách, dle výběru školicích kurzů, jde zejména a kvalifikační cestu „Podvozek a geometrie“, jež zahrnuje i asistenční systémy, částečně také o kvalifikační cestu „Převodovky“. Doporučuje se maximální počet 4 přiřazených funkcí/profesí na jednoho mechanika.
- **Certifikovaný diagnostický technik** provádí na požádání servisního poradce, za jeho přítomnosti a přítomnosti zákazníka jednoznačnou diagnostiku komplexních elektronických systémů vozidla. Je odpovědný za využití všech diagnostických nástrojů a testovacích přístrojů, včetně k tomu patřících integrovaných počítačových systémů.
- **Certifikovaný servisní technik** analytickou diagnostikou podporuje na požádání servisního poradce při opravách vozidel zákazníků. V případech, kdy je zapojen do procesu opravy, zajišťuje jasnými pracovními pokyny dílně vysokou kvalitu realizovaných prací. Využívá všechny dostupné systémy a pomůcky k rychlému a trvalému odstranění závad na vozidlech.

Neproduktivní

- **Garanční technik** se musí starat o to, aby bylo v případě nutnosti docilováno co možná největší spokojenosti zákazníka pomocí optimálního nasazení nástrojů technického oddělení.
- **Vedoucí dílny** zajišťuje racionální organizaci práce v dílně s přihlédnutím k hospodářským potřebám provozovny a k nutnosti zajištění vysoké spokojenosti zákazníků. Zajišťuje zadaným úkolům odpovídající organizaci vnitřní struktury dílny.

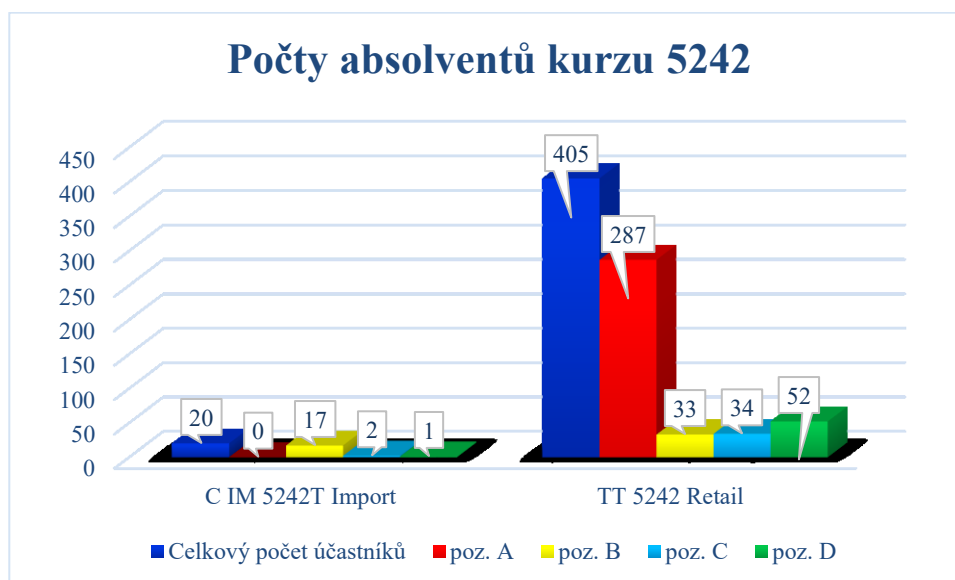
- **Certifikovaný servisní poradce** zajišťuje, aby jemu svěřeným zákazníkům byla ve všech fázích servisního procesu poskytována systematická a maximálně odborná péče s cílem úspěšné realizace zakázky a zvýšení spokojenosti zákazníků jako základu jejich dlouhodobé vazby na značku i firmu.
- **Certifikovaný vedoucí servisu** by pro úspěšné vedení servisu měl současně naplňovat těchto pět funkcí: manažer spokojenosti, manažer trhu, manažer výnosů, manažer personalistiky a manažer organizace.

4.2 Účast na kurzech

V grafech uvádím celkové počty účastníků vytípaných kurzů ve sledovaném období, jež je součástí kapitoly jednotlivého kurzu. V jednotlivých následujících grafech se výsledky zobrazují rozděleně pro skupiny Import a Retail.

4.2.1 Účast na kurzech „Asistenční systémy ve vozech ŠKODA“ 5242

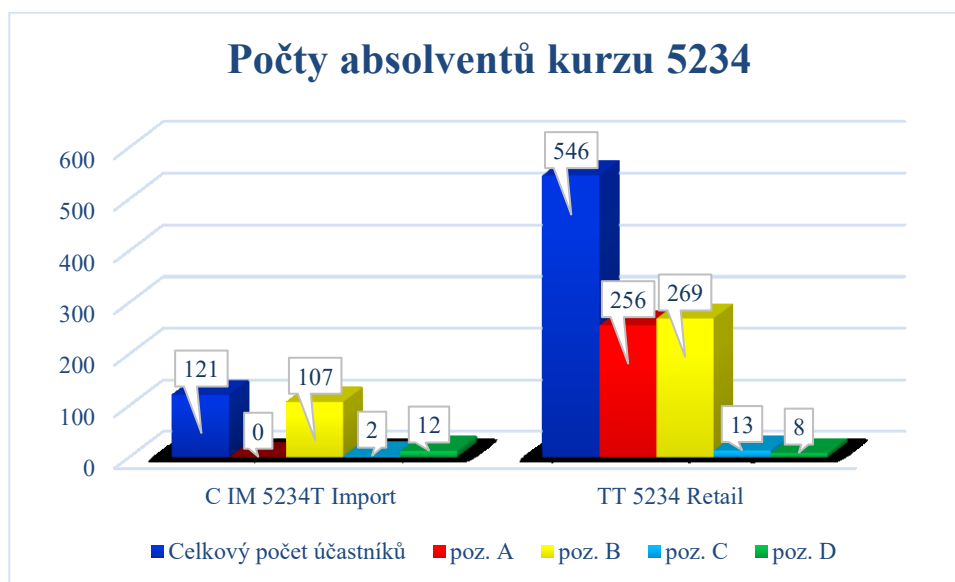
První graf znázorňuje výběr školícího kurzu z širokého spektra nabízených, pro tuzemskou síť – skupinu Retail je stanoven v kvalifikační cestě specialisty podvozků – tito jsou do termínu přihlašování systémově. Další profese se do vyhlášených termínů mohou hlásit individuálně. Pro importérskou síť – skupinu Import byly vyhlášeny pouze dva termíny, tomu odpovídá i počet účastníků, i zde se na jednotlivé termíny hlásí zájemci individuálně, prostřednictvím portálu GTO. Sledované období je rok 2016.



Graf 2 Počty absolventů kurzů C IM 5242T a TT5242

4.2.2 Účast na kurzech „ŠKODA Kodiaq“ 5234

V druhém grafu je znázorněna účast tuzemských zájemců (Retail) i importérských (Import) skupin či jednotlivců na představení nového modelu. Z českých dealerství je počet účastníků limitován následovně. Z každého servisu se může bezplatně zúčastnit jeden servisní poradce a jeden technik. Vyšší počet ani není možný, jelikož je školení nového modelu vždy plně obsazeno po celou vyhrazenou dobu. Technické novinky používané a představované s novým modelem budou zapracovány do oborových školení v příslušných kvalifikačních cestách a následně budou dostupné nejen pro specialisty dané oblasti ale i pro další zájemce ze servisů. Sledované období je v tomto případě listopad 2016 až únor 2017, kdy školení probíhalo v podstatě nepřetržitě s nepravidelným střídáním mezi importérskou a tuzemskou dealerskou sítí.



Graf 3 Počty absolventů kurzů C IM 5234 a TT 5234

Počty absolventů ukazují na možný rozsah výzkumného vzorku, v každém zde uvedeném kurzu byly rozdány dotazníky, jejich počty jsou znázorněny níže, z každého kurzu byli vybráni respondenti pro rozhovory.

5 Vlastní metody porovnání skupin

V následujících kapitolách se zabýváme metodami použitými v konkrétních podmínkách, v tématech vybraných pro provedení cíle práce. Skupiny byly porovnávány v přístupu k předkládaným informacím a v chování a postojích v jednotlivých částech tréninku, tzn. aktivita v teoretické části, zapojování se do praktických činností při řešení konkrétních úkolů, při ochotě zkoušet odlišnosti modelových rozdílů výbav a motorizací dostupných automobilů v rámci jízdních zkoušek. Dále jde o chuť či potřebu aktivně se účastnit dalších témat vzdělávání připravovaných na základě dotazování týmem lektorů technického školení. Tyto aspekty se promítají do otázek dotazníků a rozhovorů a budou jednotlivě vyhodnocovány

5.1 Dotazování

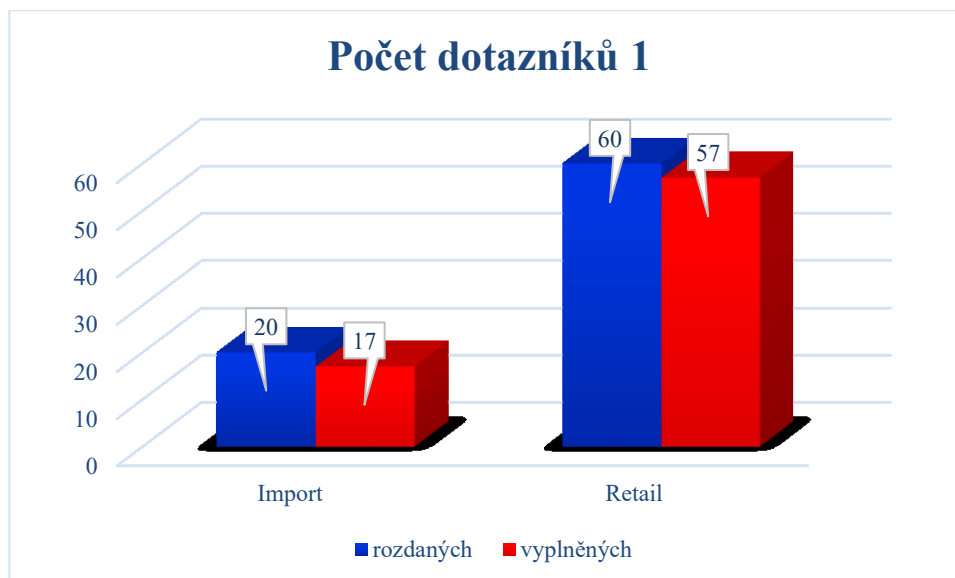
Dotazníky jsem vytvořil dva, rozdělovány byly podle vybraných kurzů. Dotazník jedna byl zadáván respondentům v období květen až září 2016, tzn. kurz Asistenční systémy ve vozech ŠKODA 5242. Cílem bylo získat přehled o následném předávání a zpracování informací. Druhý dotazník byl tematicky směřován do oblasti prozkoumání zájmu dalšího vzdělávání v již vzniklých školících kurzech nebo připravovaných a byl distribuován po čas trvání školení ŠKODA Kodiaq 5234 ve výše zmíněném termínu v kapitole 4.2.1.

Dotazníky byly zadány anonymně s individuální volbou případně se podepsat. Také byly postaveny na dobrovolnosti, ne všechny otázky byly zodpovězeny, v některých případech nebyly dotazníky vůbec vyplněny. Zobrazovaná legenda je tvořena podle nejčastěji zmiňovaných slovních odpovědí vztahující se k dané otázce.

5.1.1 Dotazník 1

Počet rozdaných a zpět odevzdaných dotazníků s následujícími otázkami je znázorněn v grafu 4. Dotazník 1 byl rozdávan ve skupině Import v jazykové verzi české, anglické a německé, viz příloha 4 a 5. Účastníci skupiny Import byli v tomto hodnocení méně důkladní, počet odevzdaných dotazníků je 85 %, Retail odevzdal 95 % dotazníků.

Po grafu následuje vyhodnocení zadaných otázek dotazníku 1 včetně analýzy a porovnání odpovědí obou skupin.



Graf 4 Počet rozdaných a vyplněných dotazníků 1

1. Proč jste se na tento kurz přihlásil/jste byl přihlášen?

Na tuto otázku odpovídali participanté ve skupině Import pokaždé odlišně, ve skupině Retail nastala v několika případech shoda, to i z důvodu celkového většího počtu dotazníků. Pro přehlednost uvádím odpovědi do tabulky s jejich počty, ve skupině Import celkovými, v Retail i dílčími.

odpověď
zájem o asistenční systémy
jde o praktický trénink pro mne
formování mých znalostí v nových technologiích, více téma chápu, pokud o něm diskutujeme
jsem technickým trenérem, je to pro mne důležité
získat všechny informace pro kolegy a dealery
pro zlepšení mých znalostí
potřebuji tyto znalosti
více informací
podklady pro technický trénink
pro použití v praxi v mé firmě
je to moje práce
zákazníci požadují podporu
důležité pro německý trh
pro porozumění a k opravám asistenčních a bezpečnostních systémů
obnovení informací
celkem odpovědí 15

Tabulka 3 Odpovědi na otázku č. 1/1 Import

odpověď	počet
aktuální informace	1
časté závady	1
rozšíření znalostí	4
pokračování školení v tématu	1
byl jsem přihlášen	22
provádím tyto práce	1
pro znalost opravování	1
diagnostický technik – diagnostiku a opravy asistenčních systémů mám v náplni práce	1
aktuálnost, potřeba praxe	1
rozšíření vzdělání	1
zaměstnavatel	1
baví mě má práce, zdokonalování	1
můj obor	1
abych měl lepší zkušenost a mohl předat dál	1
abych se zdokonalil	2
jsem jediný, kdo má komplet předchozí školení	1
zajímá mě to	1
zajímá mě to – přihlásil šéf	1
provádím opravy asistenčních systémů	1
součást vzdělávací cesty	2
novinky	2
téma systémů mě zajímá	1
další vzdělávací zájem o asistenční systémy a školení ŠKODA AUTO	1
zvyšování kvalifikace	1
jako zástupce dosavadního mechanika	1
proškolení, seznámení s novinkami	1
abych se něco naučil	1
celkem odpovědí	54

Tabulka 4 Odpovědi na otázku č. 1/1 Retail

V tabulce určené pro skupinu Retail jsou některé odpovědi shodné, liší se jen drobnými doplňujícími poznámkami, pro větší autentičnost je všechny ponechávám v původním znění. U tabulky 3 se bohužel autentičnost někdy ztrácí v překladu.

Je příjemným zjištěním, že ve skupině Retail najdeme odpovědi typu „abych se něco naučil“, „téma systému mě zajímá“, „baví mě má práce, zdokonalování“ a podobné. Ukazuje to zájem mechaniků o svou práci, o chuti se dozvědět něco nového, bohužel jde minoritní část, cca o 10% respondentů. V jednom případě se objevuje

i zájem typický pro opačnou skupinu, a to je potřeba předat informace dál ve svém okolí. Cca 50% odpovědí je ve formě „byl jsem přihlášen“ a podobné, ukazuje na automatickou povinnost účastnit se kurzů z důvodu absolvování kvalifikační cesty.

Ve vyjádření k otázce 1 vidíme rozdíl v přístupu, Import převážně přemýšlí o dalším zpracování, o distribuci nabitých zkušeností dále ke kolegům, do sítě, pro lepší informovanost trhu, případně zájem o rozvinutí obzoru této oblasti. Účastníci skupiny Retail až na mizivé výjimky zodpovídají sami za sebe.

2. Kolika lidem můžete nabyté informace v dealerské síti/servisu předat?

odpověď	počet
celá síť	2
všem	2
všem absolventům dealerského školení	1
mnoha kolegům	2
kolegům v naší organizaci	1
5	1
5–10	1
15–20	1
40	1
150	1
800	1
celkem odpovědí	14
bez odpovědi	3
celkový počet rozšíření dalším kolegům, mechanikům	1015

Tabulka 5 Odpovědi na otázku č. 2/1 Import

Dle číselných odpovědí se informace prostřednictvím skupiny Import dostanou mezi minimálně dalších 1015 pracovníků, kolegů, mechaniků. Zahrneme-li i slovní odpovědi může číslo být o desítky, stovky ale i několikanásobně vyšší.

odpověď	počet
celá dílna	1
všem	4
bez dealerů	1
není čas při práci	1
kolegům v práci	1
0	5
1	2
2	3
3	9

4	4
5	8
6	3
7	1
8	3
9	1
10	3
15	1
20	1
celkem odpovědí	52
bez odpovědi	5
celkový počet rozšíření dalším kolegům, mechanikům	221

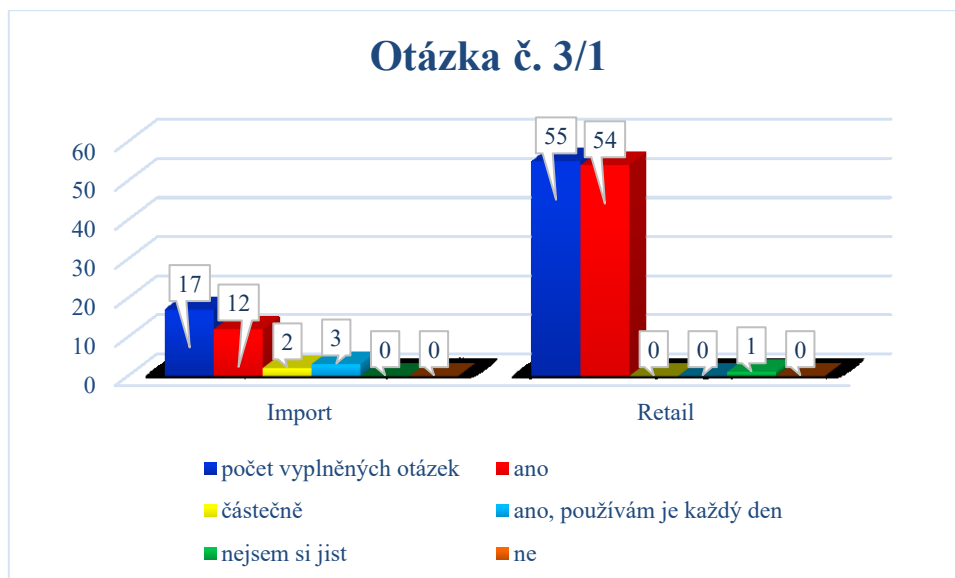
Tabulka 6 Odpovědi na otázku č. 2/1 Retail

Odpověď „všem“ je celkem oblíbená, vyskytuje se v obou tabulkách. V součtu číselných odpovědí se dozvíme předpokládaný počet sdílení informací mezi dalších 221 kolegů. Ze slovních odpovědí můžeme usuzovat rozšíření mezi cca desítky dalších mechaniků nebo jiných profesí, z odpovědí „všem“, „kolegům“ nebo „celá dílna“ vyplývá zmíněný nárůst z odhadu počtu mechaniků na dílně, což jsou v průměru čtyři pracovníci. Velmi zajímavé jsou odpovědi „bez dealerů“ – zde se pouze domníváme o rozsahu sdílení, a „není čas při práci“ – zde respondent chtěl pravděpodobně vyjádřit, že se o informace nebude dělit, zařadíme ji tedy k pěti odpovědím číselným s hodnotou nula.

Z porovnání skupin jednoznačně plyne rozsah sdílených informací, přestože ve skupině Import je výrazně méně účastníků, možnostmi rozšíření na další kolegy a profese několikanásobně předčí skupinu Retail.

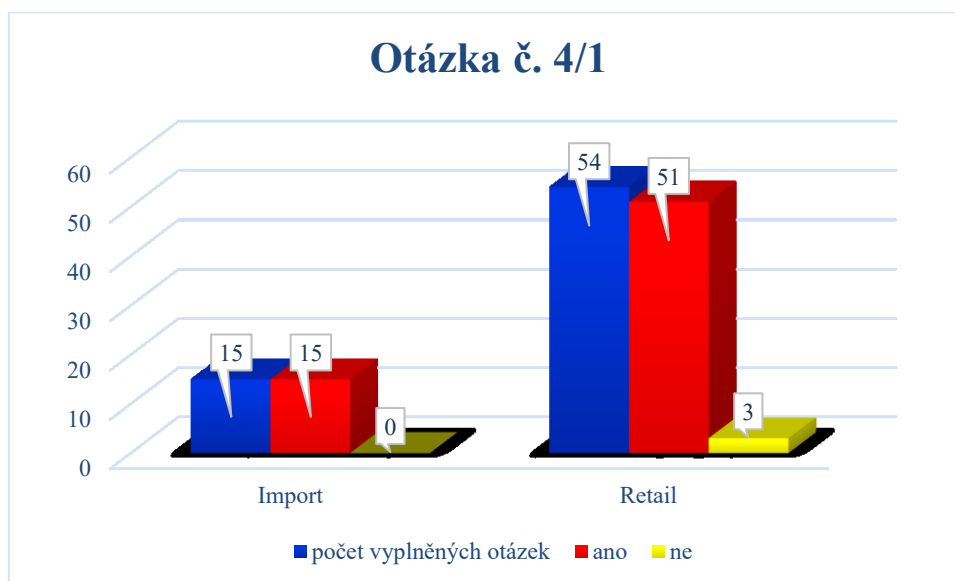
3. Jsou získané informace využitelné konkrétně ve vaší profesi?

V této otázce je jasně patrný rozdíl mezi skupinou Retail a Import, v Retail, dá se říci, všichni používají získané informace ze školení, jsou na ně odkázáni, nemají snahu, až na drobné výjimky, informace nabít jinou cestou. Zajímavá je odpověď „nejsem si jist“, svědčí o profesi neproduktivní, pravděpodobně z oblasti D. Proto je výsledek tak jednoznačný. Naopak ve skupině Import účastníci mají potřebu individuálně doplňovat znalosti i z jiných zdrojů.



Graf 5 Otázka č. 3/1

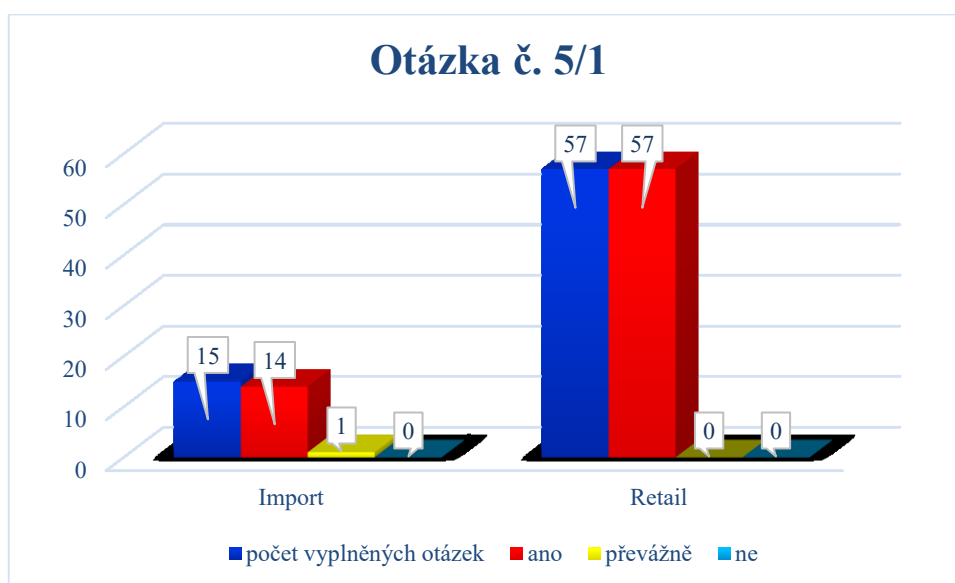
4. Budete na svém pracovišti používat podklady ze školení, které jste dostali v elektronické podobě?



Graf 6 Otázka č. 4/1

V této otázce není patrný žádný rozpor mezi sledovanými skupinami, pokud byla otázka zodpovězena, je jasně stanoveno, že participanti budou čerpat údaje ze školení ke své práci ať už k přímému použití – při opravě nebo údržbě automobilů tak i v případě skupiny Import pro další zpracování k předání do vlastní sítě. Ve skupině Retail tři záporné odpovědi znamenají účast profesí, které jsou z oblasti D, viz kapitola 4.1.

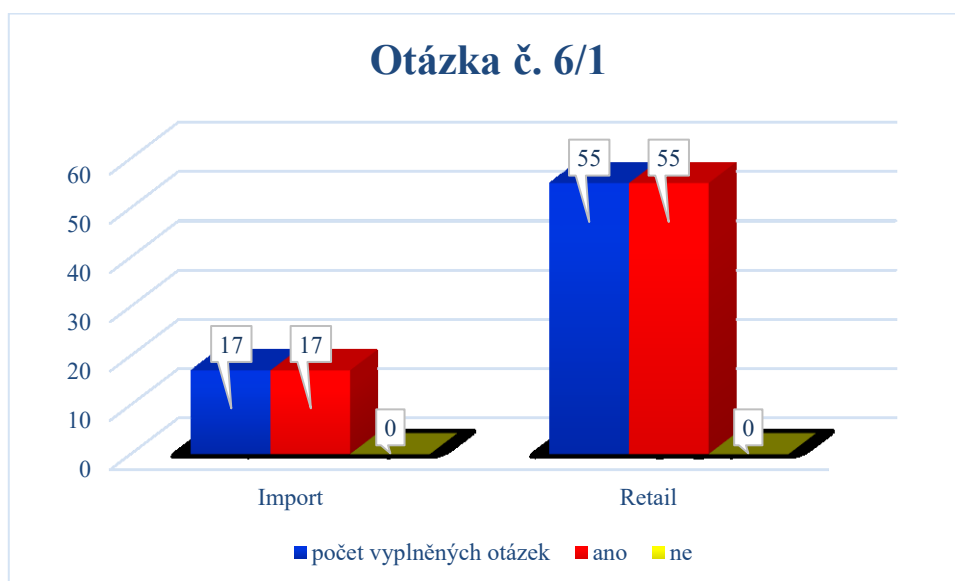
5. Byly pro Vás předkládané informace dostatečně srozumitelné?



Graf 7 Otázka č. 5/1

U této otázky je patrný vliv osoby předkládající vzdělávací látku, lektori zodpovědní za proškolení osob sledovaných kurzů vždy ovlivňují pozornost účastníků a podle umění zaujmout a formou podání rozhodují i o srozumitelnosti. Dalším faktorem je zainteresovanost posluchačů na tématu. Byla na vysoké úrovni v tomto případě.

6. Byly pro Vás teoretické informace dostatečné pro zvládnutí praktických cvičení?

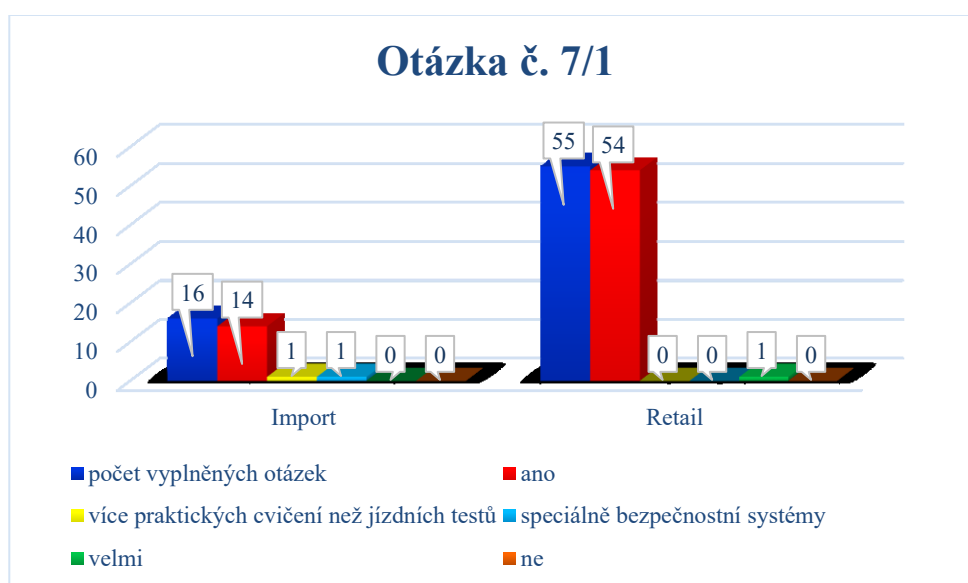


Graf 8 Otázka č. 6/1

Opět je tato otázka závislá na způsobu a kvalitě předkládaných informací od lektora. V této otázce panuje shoda v obou skupinách, je zde patrné, že:

- a) byly předkládané informace skutečně podány kvalitně v dostatečné míře (jak již bylo zmíněno)
- b) obě skupiny jsou technicky na výši, mají potřebný základ a tématu rozumí
- c) se může projevovat stud přiznat (navzdory anonymitě) nepochopení některé části nebo celého bloku tématu, což se ale projevuje právě v praktické části

7. Byly pro Vás praktická cvičení/ukázky/jízdní zkoušky zajímavé?



Graf 9 Otázka č. 7/1

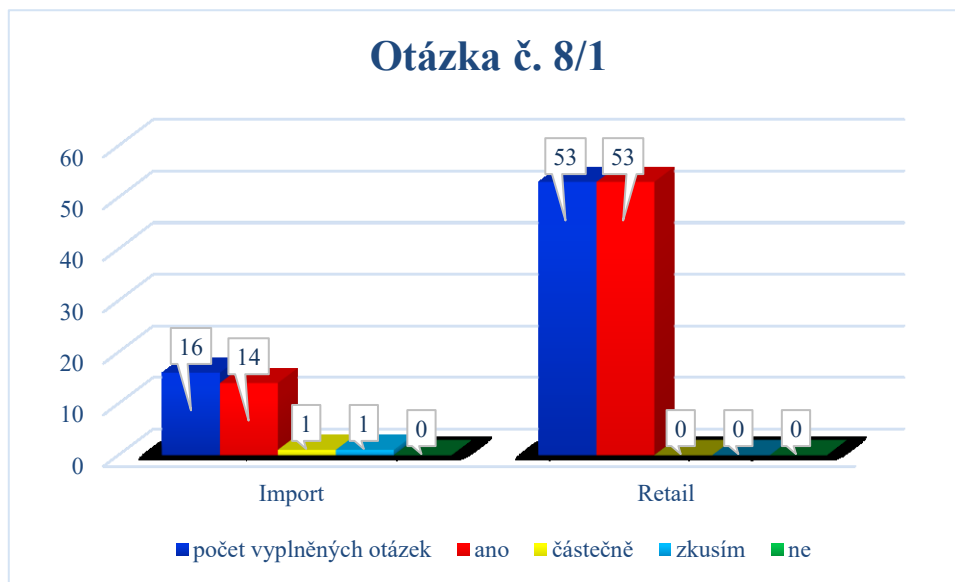
V případě skupiny Import, se projevila vyšší angažovanost participantů, kteří mají zájem na konkrétních praktických cvičeních, převážně jsou spokojeni ale i na základě menšího výzkumného vzorku je vidět mírně se projevující očekávání nebo vyhraněnost jednotlivých osob. Ve skupině Retail, pomineme-li jeden výskyt doplňující odpovědi, se všichni vyjádřili pozitivně, jsou vlastně spokojeni a souhlasí se skladbou kurzu, jelikož v tomto tématu nebyli jiným způsobem a lépe motivováni.

8. Budete ve své práci používat postupy z praktických cvičení/ukázek?

Převážná většina účastníků skupiny Import použije předkládaná cvičení v minimálně pozměněné formě k dalšímu zpracování, ke svému školení. Je samozřejmě třeba na trzích s mentální a technickou odlišností podklady upravit pro lepší srozumitelnost. Pokud byla v dotazníku tato otázka ve skupině Retail zodpovězena,

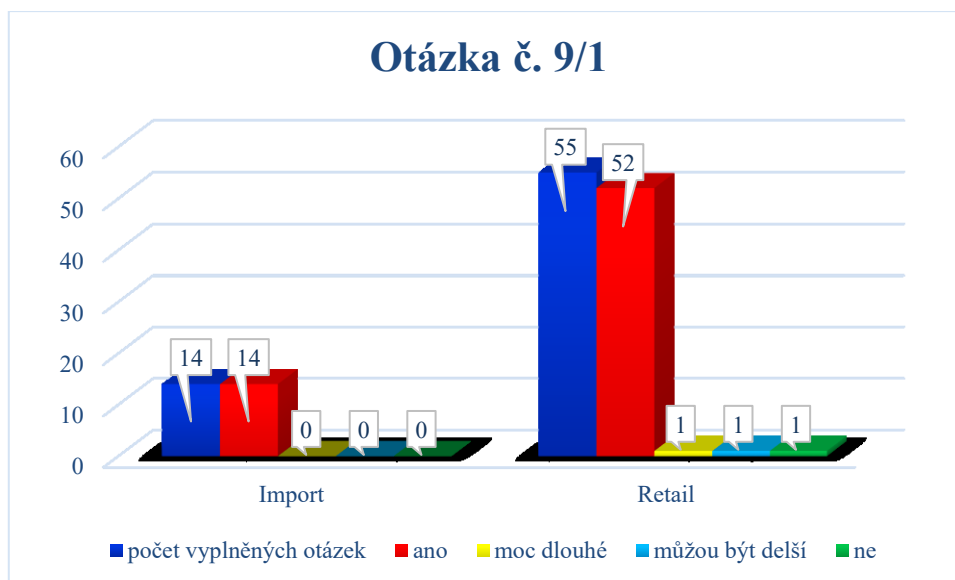
bezvýhradně se použití předkládané postupy budou používat, jelikož je to konkrétní návod vedoucí ke kýženému výsledku, k opravě vozu. Rozdíl mezi skupinami je daný:

- a) Import použiji, ale přizpůsobím, upravím
- b) Retail – použiji, je to dobrý návod pro opravu, vysvětlení funkce



Graf 10 Otázka č. 8/1

9. Jste spokojen s časovou dotací kurzu?



Graf 11 Otázka č. 9/1

Ve skupině Import najdeme čtrnáct kladných odpovědí, můžeme se domnívat, že zbylé tři odpovědi jsou záporné, ale je to pouze hypotéza. Není možné tímto způsobem zjišťování informací docílit vždy přesné vyjádření. Naopak ve skupině Retail

je počet vyplněných odpovědí téměř obvykle padesát pět se zajímavým rozporem ve zbytku – jiných než kladných odpovědích, kde se právě ta rozdílnost prezentuje naprosto opačným vyjádřením, viz graf 11.

10. Jaká témata kurzů by Vás zajímala v dalším vzdělávání?

Tato otázka je pro svou rozmanitost odpovědí opět zpracována do tabulek s jejich výčtem, odděleně za skupinu Import a Retail.

odpověď	počet
konektivita, infotainment	1
další generace konektivity	1
více technických informací	1
nové modely, infotainment, motory, převodovky, nová klima	1
obnovení systému infotainmentu, nové modely a technologie	1
více informací	1
nové informace	2
kamery a radary	1
diagnostika, MIB a systémy konektivity	1
základní školení na novinky a rozšíření infotainmentu	1
pokračování ve školení asistenčních systémů	1
více zaměření na kamery	1
celkem odpovědí	13
bez odpovědi	4

Tabulka 7 Odpovědi na otázku č. 10/1 Import

Současnou technickou novinkou ve vozech není jen rozšíření bezpečnosti a asistenčních systémů starajících se o pohodlnou jízdu ale i možnost propojení vozidel se servisem, sociálními sítěmi, infolinkami i pomoci na cestách v případě poruchy, hlavně však v případě havárie – přivolání pomoci. Proto se ve výčtu odpovědí velmi často objevují pojmy „konektivita“ a „infotainment“.

odpověď	počet
všechna	4
prozatím stačilo	1
motory, vstřikování	1
ACC a jiné asistenční systémy	1
nevím	7
diagnostika převodovek	1
elektrika	1
mechanické převodovky	1
motory a podvozek	1

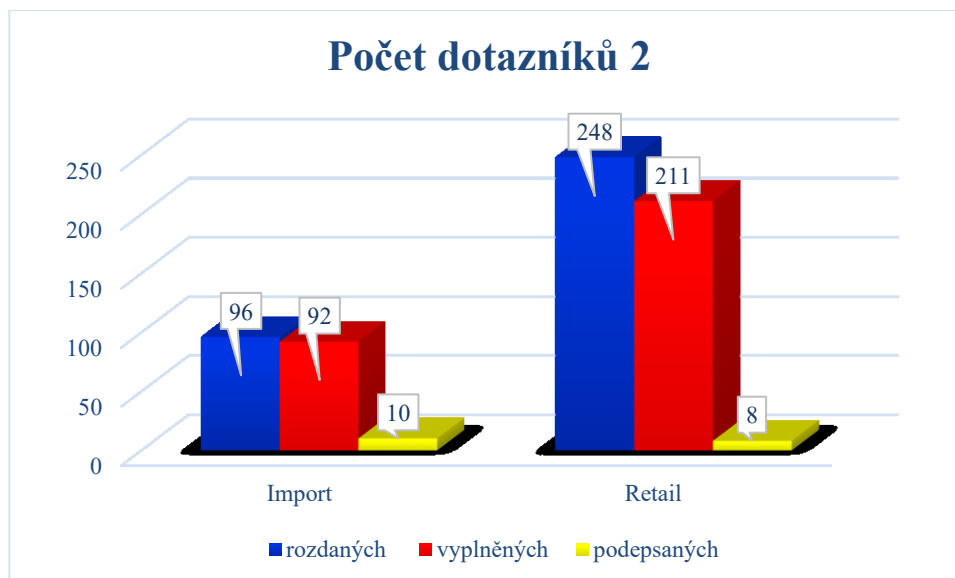
novinky	1
všechna technická, praktická školení	1
Kodiaq	2
podvozek, bezpečnost	1
seřízení kamery a radaru	1
další asistenční systémy	1
DSG převodovky	1
pomocné systémy	1
radary	1
motory	1
nové modely ŠKODA	2
více novinek	1
nová	1
mechatronika	1
spojená se servisními prohlídkami a běžnými opravami	1
hybridní pohony, elektromobilita, infotainment	1
jakékoli	1
celkem odpovědí	37
bez odpovědi	20

Tabulka 8 Odpovědi na otázku č. 10/1 Retail

Ve skupině Import odpovědělo cca 76,5% respondentů, v Retail necelých 65%. To je celkem překvapivé, protože se výsledkově skupiny navzdory mým předpokladům v přístupu k výběru témat dalšího vzdělávání v četnosti odpovědí příliš neliší. Jak již bylo zmíněno výše, Import se převážně vymezuje v oblasti zájmu na infotainment a konektivitu, a pokud odpověděli, jejich zájem je jasně specifikován, ve skupině Retail je patrná rozmanitost. V této skupině, ačkoli respondenti odpověděli, se několikrát objevilo „nevím“, a i odpovědi „všechna“ nesvědčí o jasné představě další potřeby se nějakým směrem vzdělávat. V tomto můžeme spatřovat zásadní rozdíl.

5.1.2 Dotazník 2

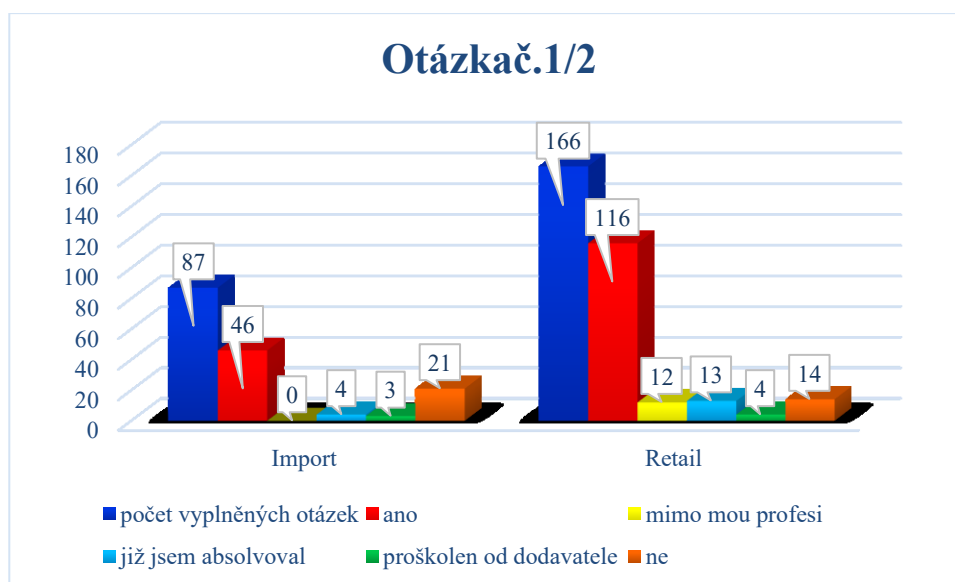
K dotazníku 2 jsem na úvod napsal pokyny: Prosím o stručné odpovědi na otázky zabývající se dalšími tématy vzdělávání, případně zaškrtněte Vámi preferované volby. Ke všem můžete doplnit svůj komentář. Dotazník je anonymní, v případě zájmu můžete uvést své jméno. Počet rozdaných a zpět odevzdaných dotazníků s následujícími otázkami je znázorněn v grafu 12. Pro zajímavost a úplnost uvádím také počet podepsaných. Dotazník 2 byl rozdávan pro skupinu Import v jazyce českém, německém, anglickém, francouzském, španělském a ruském, viz příloha 6 a 7.



Graf 12 Počet rozdaných a vyplněných dotazníků 2

Skupina Import byla ve vyplňování dotazníku 2 nyní svědomitější, procentuálně vyjádřeno vyplnilo dotazník cca 96% dotazovaných a podepsalo se necelých 11%. V Retailu se vrátilo zpět 85% vyplněných dotazníků a z toho podepsaných byla necelá 4%, podklady viz graf 12.

1. Uvítal byste nabídku kurzu se zaměřením na klimatizační systémy ve vozech vybavených novým chladivem 1234yf a servisní činnosti s tím spojené?



Graf 13 Otázka č. 1/2

Ve skupině Import se projevují dva faktory, první ovlivnil výsledky tím, že na jiných než evropských trzích se díky odlišné legislativě tento typ chladiva nepoužívá, a druhý je dán časovou prodlevou mezi nasazením chladiva a položením otázky. Jde cca

o šest měsíců. Přesto zájem na absolvování převládá. Taktéž v Retail je výrazný zájem o kurz, několik respondentů již téma absolvovalo – pro českou síť jsme začali kurz zaměřený na 1234yf školit již před náběhem na trh, tj. od 22. týdne 2016. Rozdíl mezi skupinami spočívá v odpovědích z Retailu „mimo mou profesi“, účastníci pochází z neproduktivních profesí. Naopak v Importu jsou všichni zainteresováni do širokého spektra témat a to i u velkých importérů, kde existuje určitá specializace, viz graf č. 13, projevilo se v odpovědích nulou. Dále se celkem shodně objevuje odpověď zohledňující absolvování školení realizované dodavateli servisního zařízení.

Další nebo doplňující odpovědi ve skupině Import:

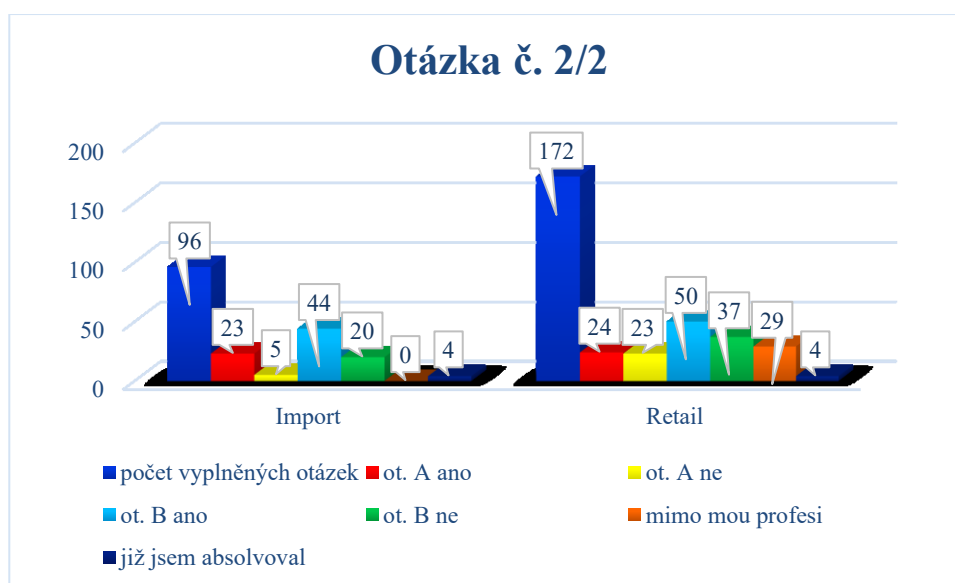
- provázáno s technickou podporou
- ve Španělsku již máme tento druh tréninku
- je to podobné se stejným typem chladiva až na malé rozdíly, takže ne

ve skupině Retail:

- již jsem absolvoval u VW
- ano, ale AC nedělám
- určitě by mě to zajímalo

2. Oslovuje Vás téma opravy mechanické části převodovky DQ 200 – výměny řadicí vidličky rychlostních stupňů 6 a R?

Bylo by pro Vás zajímavé se tohoto kurzu zúčastnit?



Graf 14 Otázka č. 2/2

Tuto otázku respondenti skupiny Import zodpověděli stoprocentně, převládá i chuť se školení zúčastnit, ovšem celá čtvrtina tuto potřebu nemá. Pouze čtyři dotázaní

se již školení u jiných značek účastnili. Retail má podobné výsledky, zanedbatelná část se účastnila nabízeného kurzu, mimo profesi je cca šestina, téměř vyvážené jsou odpovědi na první část otázky ano a ne. Účast na školení s tématem uvedeným v otázce vidí jako zajímavou cca čtvrtina lidí a je ovlivněna profesní specializací. V porovnání obou skupin vychází se zájmem lépe Import, ve druhé skupině neodpověděla téměř čtvrtina dotázaných.

Další nebo doplňující odpovědi ve skupině Import:

- velmi zajímavé téma
- již jsme dělali úspěšně opravy
- v současné době trénujeme partnery v naší servisní síti
- máme tento trénink od VW

ve skupině Retail:

- určitě by to bylo pro mne užitečné
- ještě nevím ale asi ano
- částečně

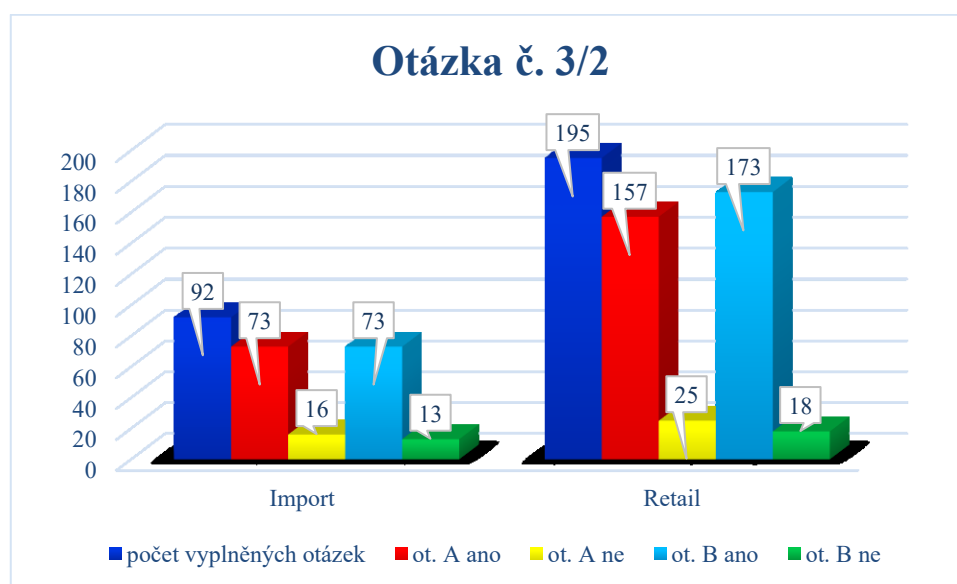
3. Máte zájem absolvovat školení zaměřené na využití asistenčních systémů ve vozech ŠKODA?

Zajímá mne praktické provedení kalibrace jednotlivých systémů:

Ano Ne

Zajímají mne jízdní testy s vozy těmito systémy vybavenými:

Ano Ne



Graf 15 Otázka č.3/2

Asistenční systémy – to není nové téma, ale stále se doplňuje o nové technologie a na základě toho jsou tato otázka a podotázky položeny. Ve výsledcích se projevuje větší obeznámenost se systémy u skupiny Import a tím i procentuálně více záporných odpovědí. Ve skupině Retail se na záporných odpovědích největší měrou podílí účast neproduktivních profesí, které jsou i vyznačeny níže, jelikož to ke své práci fyzicky nepotřebují. Avšak obeznámení by s tématem být mohli, pro představu, co tyto činnosti obnášejí, i jaké vybavení pro kalibraci je požadováno například.

Další nebo doplňující odpovědi ve skupině Import:

- již trénujeme vlastní síť
- znám to
- něco z toho jsem již testoval

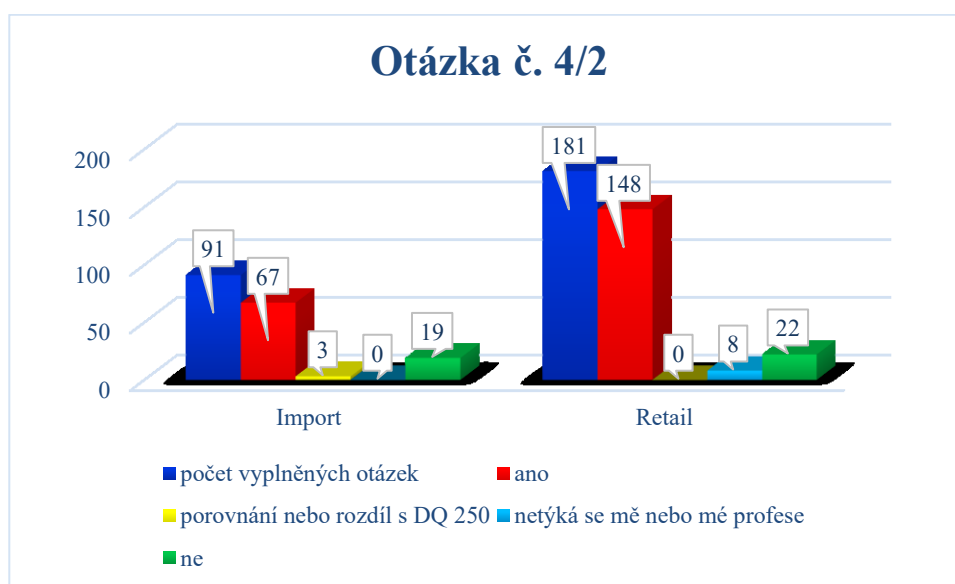
ve skupině Retail:

- budu se účastnit
- praktická ukázka pro servisní poradce
- netýká se mé profese
- je to mimo můj obor

4. Chtěl byste se zúčastnit kurzu zaměřeného na bližší seznámení s DSG převodovkou DQ 500 nově osazovanou do modelu ŠKODA Kodiaq?

Ano, toto téma je pro mne nové.

Ne, problematika této převodovky je mi známa.



Graf 16 Otázka č. 4/2

Už při pohledu na graf zjistíme rozdíl mezi skupinou Import, znázorněny jsou odpovědi formulované na poznání a porovnání tématu ve vztahu k již používanému technologickému prvku – převodovce DQ 250 a skupinou Retail – jsou zde odpovědi, kdy několik respondentů vyznačuje nepřislušnost tématu ke své profesi, pravděpodobně pocházejí z profesních pozic B – D. Pokud mechanici nepocházejí z víceznačkového servisu⁴, neměli dosud možnost se s touto technologií seznámit.

Další odpovědi ve skupině Import:

- částečně
- problematika je mi známa cca na 50%

ve skupině Retail:

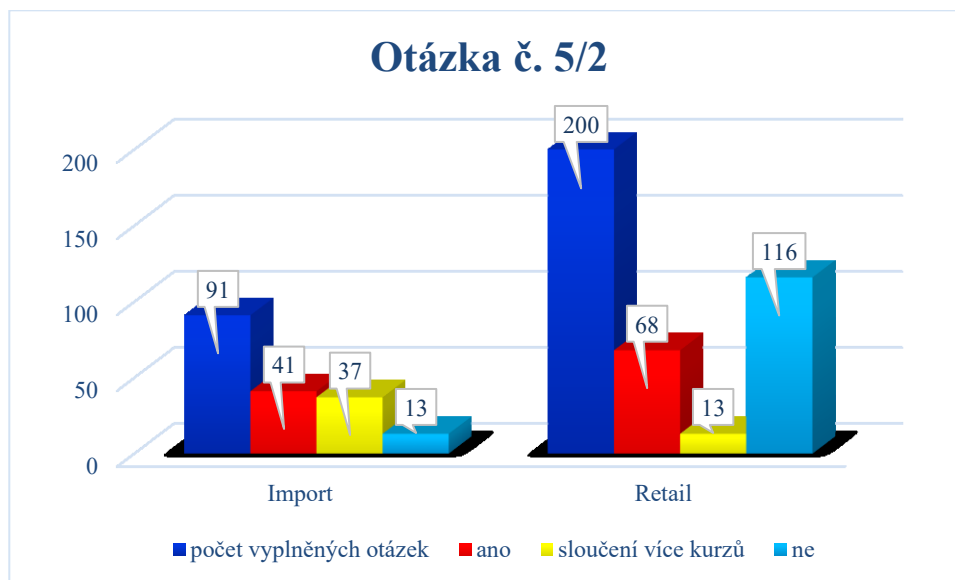
- ano, DSG znám ale zajímá mne to
- ano, ale nespadá do mého pracovního zařazení
- ne, je hodně podobná

5. Měl byste zájem kurzy sloučit do vícedenních bloků?

Ne, preferuji jednodenní nebo dvoudenní kurzy.

Ano, maximálně do dvou až třídních bloků.

Preferuji sloučení více kurzů do např. týdenních bloků.



Graf 17 Otázka č. 5/2

Pohled do grafu je nutné doplnit předcházejícími otázkami. V Importu vítězí sloučení kurzů do týdenních bloků, v těsném závěsu jsou kurzy ve dvou až třídních

⁴ víceznačkový servis – zpravidla prodává a opravuje i další značky z VW Group (VW, Audi, Seat), které tuto technologii – převodovku již používají.

blocích. Retail jednoznačně preferuje jedno nebo dvoudenní kurzy, naopak slučování do týdenních bloků je pro respondenty téměř nezajímavé. Porovnání vychází jednoznačně a je ovlivněno, z jaké vzdálenosti účastníci jsou.

Další nebo doplňující odpovědi ve skupině Import:

- více cestování = náklady, vše by mohlo být soustředěno do jednoho týdne
- jeden týden

ve skupině Retail:

- více času k jednotlivé problematice
- více technického školení pro servisní poradce a vedoucího servisu
- záleží na tématu školení a nebránil bych se vícedenním kurzům
- ne na dané téma
- pro diagnostického technika nepřínosné
- je mi to jedno, přizpůsobím se

5.2 Polostrukturovaný rozhovor

Pro tuto výzkumnou metodu jsem záměrně zvolil polostrukturovaný rozhovor individuální s totožnými otázkami použitými v dotaznících. Můžeme proto i porovnávat metody mezi sebou vzájemně. V průřezu skupinami byly kladeny konkrétní otázky také, i zde jde o dotaz doplněný upřesňujícím komentářem v případě potřeby. Otázky byly kladeny vždy dvěma účastníkům stále ve stejném pořadí s případným vysvětlením smyslu. V případě účastníků hovořících jinými jazyky jsem využil služeb tlumočnicků, kteří jsou pravidelně přítomni pro konkrétní cizojazyčné skupiny. Odpovědi účastníků jsou seřazeny pod názvy respondent I_1 a I_2 v případě Import, pro tuzemské participanty – Retail využívám názvy respondent R_1 a R_2 .

V mnoha případech je obtížné doslova přemluvit účastníky k osobnímu rozhovoru, jelikož časová dotace kurzu je pevně daná a po skončení akce všichni odjíždějí zpravidla na hotel hromadným svozem v případě Importu, či individuálně domů v případě Retailu. Většinou jsem využil čas obědové pauzy, je stanovena na dobu trvání jedné hodiny.

V hodnocení jednotlivých otázek porovnávám výsledky z rozhovorů a z dotazníkového šetření.

5.2.1 Otázky a odpovědi individuálního polostrukturovaného rozhovoru – kurz 5242

1. Proč jste se na tento kurz přihlásil/jste byl přihlášen?

Respondent I₁: za účelem proškolení naší servisní sítě

Respondent I₂: jsem technický trenér, je to pro mne závazné

Respondent R₁: se záměrem rozvinout si své znalosti o nových technologiích a daleko víc nyní rozumím tomu, co servisuji

Respondent R₂: mám zájem o asistenční systémy a o školení ŠKODA AUTO

U této otázky se Import vymezuje spíše na povinnost, překvapivě Retail přebírají očekávaný zájem u opačné skupiny. Porovnáním odpovědí z rozhovoru a dotazníku, vidíme, že není velký rozdíl v odpovědích obou skupin, i tam najdeme podobné odpovědi.

2. Kolika lidem můžete nabyté informace v dealerské síti/servisu předat?

Respondent I₁: všem, kteří budou přihlášení na kurz, cca 90–200

Respondent I₂: všem našim partnerům, všem top mechanikům v dealerstvích

Respondent R₁: pěti

Respondent R₂: nikomu, asistenční systémy opravuji sám

Rozdíl mezi skupinami dle této otázky tkví v rozsahu možností dalšího rozšiřování získaných vědomostí dalším pracovníkům zainteresovaných v sledovaných tématech oblasti After Sales. Tato skutečnost se projevuje i z dotazníkového vyjádření. Portfolio očekávaného rozšíření informací u Import je ve stovkách, u Retail v jednotkách, výjimečně v desítkách. Odpovědi obou metod se převážně shodují.

3. Jsou získané informace využitelné konkrétně ve vaší profesi?

Respondent I₁: ano, velmi

Respondent I₂: rozhodně ano

Respondent R₁: rozhodně ano

Respondent R₂ při opravě a diagnostice vozidel

Z výsledků rozhovoru je jednoznačně vidět zájem používat předkládané údaje i cvičení v obou skupinách. Toto zjištění koresponduje i s dotazníky, odtud je nepatrný rozdíl ve vyjádření dvou respondentů Import.

4. Budete na svém pracovišti používat podklady ze školení, které jste dostali v elektronické podobě?

Respondent I₁: ano, po jazykové úpravě

Respondent I₂: ano

Respondent R₁: ano

Respondent R₂: pravděpodobně ne, nemám prostor a čas číst během opravy v počítači

Je až s podivem, že výsledek z dotazníku podporuje i rozhovorové odpovědi v návaznosti na náhodný výběr respondenta. Ve skupině Retail jsou tři záporné odpovědi z dotazníku, tvoří zanedbatelné procento z celkového počtu, a z rozhovoru odpověď jedna. Skupina Import se svými odpověďmi z dotazníku i rozhovoru shoduje. Celkově se dá vyjádřit velmi výrazná shoda mezi metodami i skupinami.

5. Byly pro Vás předkládané informace dostatečně srozumitelné?

Respondent I₁: všechno to jsou technické informace, jsou opravdu srozumitelné

Respondent I₂: dobře srozumitelné díky lektorovi

Respondent R₁: přestože to byly technické informace, byly velmi srozumitelné

Respondent R₂: určitě ano

Velmi potěšující odpovědi jak z hlediska přípravy podkladů a cvičení, tak i z pohledu participantů. Všichni napříč skupinami jsou spokojeni z pohledu srozumitelnosti. Porovnáme-li i aspekt dotazník versus rozhovor, panuje zde téměř stoprocentní shoda.

6. Byly pro Vás teoretické informace dostatečné pro zvládnutí praktických cvičení?

Respondent I₁: ano, byly

Respondent I₂: ano

Respondent R₁: ano, dostačující

Respondent R₂: většinou ano

Zde si můžeme povšimnout drobného zaváhání respondenta z rozhovoru a zároveň trochu obdivovat jeho odvalu se osobně vyjádřit, což se často v této skupině nestává. Na celkový výsledek to má však vliv minimální, ten je přesvědčivě vyrovnaný a stoprocentní, nemáme rozpor mezi metodami, stejně tak skupinami.

7. Byly pro Vás praktická cvičení/ukázky/jízdní zkoušky zajímavé?

Respondent I₁: hlavně testovací jízdy byly

Respondent I₂: určitě ano, je dobré si vše prakticky vyzkoušet

Respondent R₁: ano, úkoly byly zajímavé

Respondent R₂: ano, téma asistenčních systémů mne zajímá

U otázky sedm opět není žádná záporná odpověď, v Retail bylo více lidí „pouze“ přihlášeno a přesto byli zaujati všemi praktickými činnostmi a to vyjádřili jak v rozhovoru, tak v dotaznících. U Import se odpovědi očekávali a jsou také v souladu i s dotazníkovým šetřením.

8. Budete ve své práci používat postupy z praktických cvičení/ukázek?

Respondent I₁: pravděpodobně v příštím školení

Respondent I₂: rozhodně ano

Respondent R₁: pokud bude třeba, ano. Nemám tolik prostoru používat poznatky z jízdních zkoušek.

Respondent R₂: ano, ukázky byly zajímavé

V rozhovoru se respondent Importu pokusí podklady ke školení promítnout do své profese, jde spíše o výjimku, protože v souladu se záměrem tvůrců školení je toto požadováno a ostatními využíváno ve výrazné převaze. Patrné z obou metod. Respondent Retailu vyjadřuje svou odpověď primární zaměřením této skupiny na opravy, avšak bez správného pochopení chování systémů bez jízdních zkoušek není možné případné závady opravovat. Rozpory mezi metodami nejsou a mezi skupinami také ne.

9. Jste spokojen s časovou dotací kurzu?

Respondent I₁: v podstatě ano na základní seznámení, pro hlubší studium je třeba delší čas

Respondent I₂: něco mohlo být delší

Respondent R₁: mohl by být delší

Respondent R₂: tak akorát k danému tématu

V rozhovorech se respondenti Importu vyjadřují pro delší časovou dotaci kurzů, naopak z dotazníku je odpověď „spokojen“ jednoznačná. Ve skupině Retail se odpovědi dvou dotázaných rozcházejí, v porovnání s dotazníky se ale naopak shodují, tyto obsahují obojí vyjádření.

10. Jaká témata kurzů by Vás zajímala v dalším vzdělávání?

Respondent I₁: kompletně všechno

Respondent I₂: nová generace konektivity

Respondent R₁: jakékoli nové informace

Respondent R₂: problematika závad, diagnostika

Ani v rozhoru nechybí termín konektivita v Importérské skupině, a také se celkově vyjádření oběma skupinami prolínají. Porovnáme-li vzájemně metody, nenalezneme přílišný rozpor v odpovědích, pomineme-li nezájem nebo nechuť Retailu odpovídat, či se nad otázkou zamýšlet.

5.2.2 Otázky a odpovědi individuálního polostrukturovaného rozhovoru – kurz 5234

1. Uvítal byste nabídku kurzu se zaměřením na klimatizační systémy ve vozech vybavených novým chladičem 1234yf a servisní činnosti s tím spojené?

Respondent I₁: ne, toto chladič není dostupné na novozélandském trhu

Respondent I₂: ne, máme místní poskytovatele školení tohoto tématu

Respondent R₁: měl jsem základní školení od dodavatele servisní stanice

Respondent R₂: ano, určitě by mne to zajímalo

Často se můžeme setkat s podobnými odpověďmi Importu i v dotaznících, také v tomto případě ve skupině vládne shoda. V rozporu nejsou metody ani u Retailu, celkově jsou podobné odpovědi napříč metodami i skupinami.

2. Oslovuje Vás téma opravy mechanické části převodovky DQ 200 – výměny řadicí vidličky rychlostních stupňů 6 a R?

Respondent I₁: absolvoval jsem toto školení u VW

Respondent I₂: ne, aplikujeme již toto školení v naší servisní síti

Respondent R₁: ano, bylo by to přínosné

Respondent R₂: toto školení jsem již absolvoval

Rozdíl mezi dotazovanými z jednotlivých skupin a jejich odpověďmi, že již kurz absolvovali, spočívá v poskytovateli informací. Import je získal u jiných značek a Retail v našich střediscích, platí i pro dotazníky.

3. Máte zájem absolvovat školení zaměřené na využití asistenčních systémů ve vozech ŠKODA?

Respondent I₁: školení zaměřená na některé asistenční systémy jsem již absolvoval

Respondent I₂: opět školení na toto téma probíhá na našem trhu včetně jízdních zkoušek

Respondent R₁: uvítal bych praktické ukázky zaměřené na techniky

Respondent R₂: v případě, že bude školení vyhlášeno, budu se účastnit

Import – obdobný výsledek jako v dotazníkové metodě, respondenti jsou obeznámeni s tematikou a díky možnosti vyzkoušet systémy od jiných značek jsou často informačně vpředu. Retail má dva pohledy, v případě neproduktivních profesí potřebu seznámení s použitím, výhodami, možnostmi; v případě mechaniků je potřeba všeho, od chování systémů přes diagnostiku po opravu a nastavení.

4. Chtěl byste se zúčastnit kurzu zaměřeného na bližší seznámení s DSG převodovkou DQ 500 nově osazovanou do modelu ŠKODA Kodiaq?

Respondent I₁: myslím, že to je dobré téma, ale absolvoval jsem něco podobného již dříve

Respondent I₂: ano, zajímá mne problematika nové převodovky, zejména pokud je tak rozdílná od typu DQ 250

Respondent R₁: DSG převodovky znám ale zajímá mne to

Respondent R₂: je to zajímavé téma, nespadá však do mé profese

Respondent I₁ je shodou okolností absolventem školení jiné značky, tedy zaměstnancem importéra zastupujícího více značek. Celkově jde o téma průlomové⁵, zajímavé pro široké spektrum profesí. Oslovuje výrazně obě skupiny, což je patrné jak z rozhovorů, tak z dotazníků.

5. Měl byste zájem kurzy sloučit do vícedenních bloků?

Respondent I₁: maximálně do dvoudenních kurzů

Respondent I₂: v rámci snížení nákladů je pro nás optimální seskupovat kurzy do týdenních bloků

Respondent R₁: záleží na typu školení, nebráním se vícedenním kurzům

Respondent R₂: kurzy mohou být slučovány ale maximálně do dvou nebo tří dnů

Ve skupině Import se vzácně sešli dva odlišné názory, první je však vzácný, není ani nijak výrazně zastoupen v dotaznících. Ve školeních pro tuzemskou síť není nyní obvyklé mít delší kurzy než dva dny (mimo představení nových modelů), proto se většinou objevují odpovědi v dotaznících preferující kratší kurzy. Dotazovaní v rozhovoru se ale vyslovili k vícedenní možnosti.

5.2.3 Vyhodnocení rozhovorů s vazbou na dotazníky

V této metodě, a myslím si, že je to dáno nejen rozdílným množstvím výzkumného vzorku ale i právě metodou samotnou, se odlišnosti nijak výrazně neprojevují. Zástupci

⁵ jedná se o první zásah do mechaniky převodovky DSG, povolení demontáže mechanické části

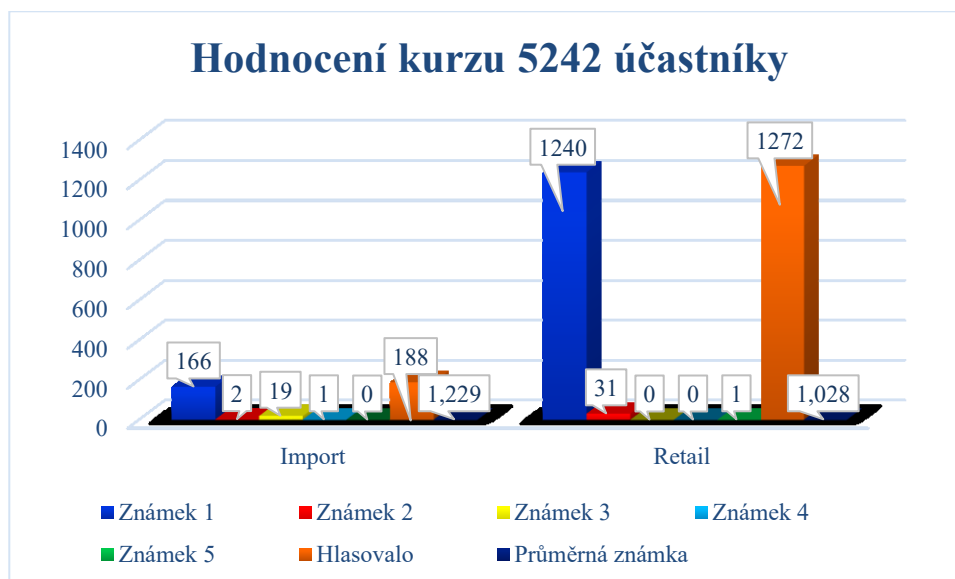
skupiny Retail se vyjadřují přeci jen pozitivněji a s větším zájmem o témata než v případě metody dotazníkové. Tam je patrný větší výskyt odpovědí s předstíraným zájmem nebo dokonce odpovědí negativních. V rozhovorech se naopak zástupci skupiny Import neodlišují z celkového výrazu zhodnocení otázek v provázanosti na dotazníky. Projevuje se zde téměř absolutní zainteresovanost na vzdělávání, získávání poznatků, chuti využít čas věnovaný této přípravě na vlastní působení ve vykonávané profesi. A to i z důvodu výrazně vyšších nákladů na možnost účasti způsobených cestováním a ubytováním, někdy jde řádově až o stovky tisíc korun. Za takto vynaložené prostředky zaměstnavatel vždy požaduje odpovídající výsledky.

Dotazníky mají převážně větší objektivitu, speciálně ve skupině Retail díky anonymitě, kterou svou povahou tato metoda poskytuje.

5.3 Hodnocení akcí účastníky

V následujících grafech uvádím hodnocení akcí – kurzů 5242 a 5234 samotnými účastníky. Tito měli možnost ohodnotit různé skutečnosti známkami od jedné do pěti, což je znázorněno v jednotlivých grafech, v podstatě celkový počet vybraných známek a dále jednotlivě od jedničky do pětky. V příloze 8 a 9 najdeme formuláře s konkrétními otázkami, které jsou však pro skupiny Import a Retail odlišné. Pro Import je formulář s deseti otázkami, pro retail s dvanácti.

5.3.1 Hodnocení kurzu 5242 účastníky



Graf 18 Hodnocení kurzu 5242 účastníky

V retailových kurzech jsou dvě otevřené otázky, na které bohužel participant odpovídají zřídka. Jejich sporadické odpovědi zde uvádím:

Kdybyste měl(a) možnost pokračovat v tématu tréninku, na co byste se chtěl(a) zaměřit?
Jaká další témata byste uvítal(a)?

- více technických školení pro poradce
- delší čas na školení - více praktického procvičení

Další připomínky a vzkazy

- hodně dobré školení
- dobré školení
- téma je nové, zaujalo mne praktické cvičení. Ideální by bylo dostat vozidlo + zařízení na několik dní k testování.
- více praktického cvičení.
- více času a více času na vyzkoušení telefonů a tabletů

5.3.2 Hodnocení kurzu 5234 účastníky



Graf 19 Hodnocení kurzu 5234 účastníky

Opět odpovědi na dvě otevřené otázky:

Kdybyste měl(a) možnost pokračovat v tématu tréninku, na co byste se chtěl(a) zaměřit?
Jaká další témata byste uvítal(a)?

- konektivita + detaily
- trénovat ŠKODA Connect, My ŠKODA a ŠKODA One App (tyto 3 mobilní aplikace) a web portál Connect Portal, trénovat pohyb v i-Portálu, resp. service

portletu, pohyb u konfigurátoru při konfiguraci infotainmentu, konektivity (smartlink) a online služeb v ČR a v jiných státech regionální dostupnost

- instalace dostupných swapových aplikací pomocí diagnostiky ODIS
- nutné dvoudenní školení + počítačová učebna na konektivitu a zkušební a testovací jízdu
- více praxe! Možnost vyzkoušet za provozu při jízdě, možnost zkušební jízdy s novým vozem!
- praktická měření + diagnostika systémů
- velký přínos pro mne
- jízdní testy s vozidlem
- školení více zaměřené pro mechaniky
- pro servisní poradce užitečná konektivita
- praktické vyzkoušené vozidlo a vyzkoušení si spojení s vozidlem aplikacemi ŠKODA – bylo na to málo času
- zkušební (testovací) jízdy + vyzkoušení asistenčního systému
- možnost jízdy s vozidlem
- pro servisního poradce je školení v některých částech zbytečně detailní
- více techniky pro netechniky
- kódování komponentů
- ELSA, systémy
- více času na školení
- konkrétní opravy v praxi

Další připomínky a vzkazy.

- moc se mi tu líbilo
- je to najednou příliš
- praktické zkušenosti s asistenčními systémy – tzv. osahat si to, aktivace, nastavení, jízda
- jinak super výklad – palec nahoru! Využití času na maximum – ok mnoho informací
- zkušební jízdy s vozem
- moc informací v dané době, rozložení do více školení
- uspořádat školení jak udržet mechaniky v servisu ŠKODA
- špatné parkování

- provést zkušební jízdy, ne jen teorie (jízda v provozu)
- školení splnilo má očekávání.
- vcelku méně -20% zbytečně detailní popis funkcí. Dobré pro mechaniky, ne pro servisní poradce!!! Jinak OK
- málo parkovacích míst

5.3.3 Rozbor hodnocení akcí účastníky

Na první pohled je patrné, že importérská skupina je ve svých hodnoceních, zpětných vazbách výrazně kritičtější. Dávají větší důraz na kvalitu a přesnost předkládaných informací už s ohledem na použitelnost v dalším zpracování, v následné distribuci do vlastní dealerské sítě. Otázek v dotazníku je deset a zahrnují i dotazy na organizaci, ubytování, tlumočení, stravování. Je na místě sledovat spokojenost ve všech aspektech, jelikož to ovlivňuje celkovou pohodu i vnímání důležitých sdělení účastníky. V tuzemském hodnocení se objevují podobné otázky.

Z grafu 18 je sice patrný rozdíl ve vyjádření jednotlivých skupin kurzu 5242, není ovšem tak zásadně odlišný, je to způsobeno i relativně menším počtem účastníků importérů. Na druhou stranu je porovnání kurzu 5242 z výzkumného pohledu přínosnější, jedná se o jednoznačně dané téma v kratší časové dotaci. Participant z obou skupin jsou zaměřeni na produkt, ať už z pohledu prodejního, tak i servisního. Všichni potřebují detailní seznámení s funkcí a se servisními úkony spojenými s asistenčními systémy. Část tuzemských posluchačů se se servisními úkony, z hlediska jejich zaměření, však nemusí obeznámit až tak podrobně, stačí poznání obsahové a z hlediska potřebného vybavení. Rozdíl v hodnocení kurzu v procentuálním vyjádření je v porovnání skupin zanesen v následující tabulce, hodnoty jsou zaokrouhlovány:

Hodnocení dle známek – kurz 5242		
Známka	Import	Retail
jednička	88,3 %	97,5 %
dvojka	1,1 %	2,43 %
trojka	10,1 %	0 %
čtyřka	0,5 %	0 %
pětka	0 %	0,07 %

Tabulka 9 Hodnocení dle známek – kurz 5242

V kurzu 5234 nelze jednoznačně vybrat hodnocení za sledovanou část technických témat, prolínají se do něj i ostatní bloky zmíněné v kapitole 2.1.2, jejichž je součástí. Zmíněné platí stejnou měrou pro obě skupiny, Import i Retail. Opět v následující tabulce můžeme porovnat známky udělené účastníky v procentech, v hodnocení od jedné do pěti.

Hodnocení dle známek – kurz 5234		
Známka	Import	Retail
jednička	65,5 %	94,78 %
dvojka	23,8 %	4,4 %
trojka	7,6 %	0,48 %
čtyřka	1,84 %	0,14 %
pětka	1,26 %	0,2 %

Tabulka 10 Hodnocení dle známek – 5234

Z tabulky jasně vidíme procentuálně vyznačený rozdíl v hodnocení mezi jednotlivými skupinami. V Retailu převažuje známka jedna, ostatní jsou v zanedbatelných číslech, v Importu se vyskytuje téměř ze čtvrtiny hodnotící známka dvojka, trojka je ještě drobným ukazatelem, čtyřka a pětka vyjadřují zanedbatelné číslo. Importérská skupina svým náhledem dává důvod k zamyšlení co zlepšit, co v dalších kurzech pozměnit nebo doplnit.

6 Postřehem lektora

V této kapitole uvedu dva postřehy, které jsem vypožadoval nejen během sledovaného období v obou skupinách ale i v jiných kurzech dělených dle určení tuzemským i zahraničním účastníkům. Ve skupině Import, a jí podobným svým složením, jsem nikdy příliš neočekával malou angažovanost při praktických cvičeních. Opak je však pravdou, i zde se najdou osoby schovávající se za práci druhých. A to jak z evropských tak i z dalších lokalit, zejména asijských.

Tento jev je viditelný právě v praktických cvičeních, kdy pravděpodobně stud nebo nechuť předvést se před ostatními, zabraňuje zmíněným aktivně se zapojit do dění, průběhu oprav, či diagnostiky. Maximálně jsou schopni diskutovat o problému, ale fyzicky do řešení nezasahují. V případě mechaniků můžeme popsané chování snáze pochopit. Jde o jejich každodenní činnost a nemají potřebu se zapojovat během cvičení do konkrétní práce. Přestože, a to platí pro obě skupiny, v cvičném prostředí si postupy mohou zkoušet bez obav, nemají potřebu dosáhnout 100% výsledku, vozidlo nebo jeho část není určena k předání zákazníkovi. V případě nefunkčnosti na ně není vyvíjen tlak směřující k předání vozu zákazníkovi, říkáme, že vozidlo musí takzvaně odjet. Chybné postupy se zde zanalyzují a opraví. Vždy za nimi stojí někdo, kdo je „zachrání“. O to méně pochopitelné to v Importu je, musí být zvyklí předvádět činnosti před ostatními, před svými participanty.

Druhý neméně zajímavý jev spočívá v upadajícím zájmu o téma ke konci konkrétního bloku v návaznosti na odjezd zpět do svých domovů. Pro obě skupiny platí, že převážná část účastníků s blížícím se koncem školení, jak v případě týdenního nebo vícedenního kurzu v případě Importu, tak i dvoudenního či jednodenního v případě Retailu, sleduje na konci vzdělávací části hodinky a mnohokrát se i přímo ptají: „Kdy už budeme končit?“ Projevuje se to převážně také opouštěním praktické učebny, telefonováním a jinými doprovodnými aktivitami.

Ani v tomto nejsou patrné výrazné rozdíly napříč kontinenty a existuje zde lavinový efekt. Pokud kdokoli odchází dříve než po skončení vyhrazené doby, většina ostatních ho chce následovat. A to i přes to, že například nemá dopravu a bude na ni čekat na recepci. Tento jev kulturní odlišnosti nijak výrazně neovlivňují, ovlivňující je naopak prostředí.

7 Závěr

Podle své praxe, a i určitého stupně observace skupin i jednotlivců v nich participujících, jsem předpokládal rozdílnost v mnoha otázkách. Navzdory očekávání se dle dotazníku 1 shodovaly jednotlivé skupiny téměř ve všech deseti položených otázkách. Jemné rozdíly jsem okomentoval vždy pod vyjádřeními, ale celek mne překvapil. Větší odlišnosti ve vyjádřeních můžeme nalézt v otázkách jedna „Proč jste se na tento kurz přihlásil/jste byl přihlášen?“, zástupci Importu chtěli být na kurzu přítomni, Retailový zástupci byli spíše pasivně přihlášení. A zejména dva „Kolika lidem můžete nabyté informace v dealerské síti/servisu předat?“, Import násobně převyšuje sdílením informací Retail. Mnoho odpovědí má i kladný přínos pro mou další práci lektora a mé kolegy též, v odpovědích na otázky číslo tři až osm se dovídáme úspěšnost a prospěšnost připraveného kurzu, jeho téma, obsah, strukturu.

Povšechně větší rozdíl jsem očekával v otázkách orientovaných na konkrétní technicky zaměřené bloky v dalších možnostech vzdělávání (dotazník 2). A to rozdíl ve prospěch skupiny Import, což se dle stanovených metod nepotvrdilo. Participant, a to je na druhou stranu potěšující, vzhledem k nutnosti se postarat o přenos informací dovnitř, do dealerské sítě své země, používají všechny dostupné cesty k své informovanosti. Jsou-li zástupci více značek automobilů, zejména ve VW Group, dostávají se k informacím dříve z důvodu stejně používané technologie napříč koncernem. Dalším vysvětlením prodlevy v předkládání školení je, že z důvodu koncernových rozhodnutí, se nasazení totožné technologie v naší značce posouvá. Dále se v dotazníku 2, jedná i přes rozmanitost odpovědí o shody, rozmanitost pramení ze spíše uzavřených otázek, které byly ale vybídnutím mnohokrát konkrétně doplňovány. Zásadně jasnou otázkou z pohledu předpokladu a poté následného ověření je preference časové dotace kurzů. V tomto ohledu se má očekávání rozdílu odpovědí jasně potvrdila. Import preferuje delší bloky, Retail nikoliv.

Rozhovory mne utvrdily v názoru, že je toto nepříliš průkazná metoda pořizování informací z hlediska objektivity. Jak již jsem zmínil v hodnocení pod příslušnou kapitolou, nedá se z odpovědí stoprocentně určit jejich věrohodnost bez detailního zkoumání nonverbálního projevu dotazovaného. Přesto se zaznamenané informace velmi dobře shodují se získanými dotazníkovou metodou. Částečně jsem doufal ve větší přínos, neboť jsem se snažil pro polostrukturované rozhovory získat osoby, se kterými se alespoň trochu známe. Bohužel mi získání „neveřejných

informací“ ztěžoval i fakt, že jsem v některých případech použil služeb tlumočníků a měl jsem nevýhodu časového tlaku způsobeného přesnou dotací na jednotlivé kurzy. V tomto případě ale vyhovujeme zejména importérské skupině, oni maximální využití času téměř bez výjimky kvitují.

Měl jsem před započítáním práce i následující předpoklad, který se však také téměř nepotvrdil. Očekával jsem částečně odlišné odpovědi od účastníků z jiných kontinentů než z Evropy. V rozhovoru jsem měl dva Evropany, jednoho Asiata a jednoho dotazovaného z Nového Zélandu. Kromě otázky k tématu nevztahující se místně k jejich trhům nemohu potvrdit odlišnosti. V dotazníkovém šetření rozdíl nepoznáme, napomáhá tomu i fakt, že jsou vyslanci z odlišných kontinentů v menšině proti evropským a to i navzdory prodejům, jež jsou, převážně však zásluhou čínského trhu, na asijském kontinentě nejvyšší.

Celkově jsem s bakalářskou prací spokojen. Z pohledu výběru tématu, jenž jsem zvolil i díky možnostem dostupným z hlediska mé profese a zaměření oddělení v němž pracuji; i z hlediska výsledků získaných z použitých metod. Všechna kritéria, všechny odpovědi mi už v začátcích jejich vytváření daly mnoho užitečného a použitelného pro mé další působení

After Sales Training. Vytvoření dotazníku¹, vznikl na začátku roku 2016, a následně i dotazníku 2 (podzim 2016) a hlavně jejich zpracování, promítne spoustu pozitivních poznatků do následujících měsíců v profesi. Mohu si naplánovat kurzy, o které je zájem, a vím, že je naplním. Mohu se opřít o námi předkládané informace v jednotlivých kurzech s vědomím, že jsou používány a dále distribuovány těm nejpotřebnějším, mechanikům v servisech po celém světě. Tam kde se naše produkty, vozy ŠKODA, prodávají.

Je to těžká práce, práce s lidmi, stále s novými, v celkovém počtu zmíněném v dotaznících se dá hovořit o tom, že se neokoukají, že se s nimi až na drobné výjimky nejsme schopni ani blíže seznámit. Přesto mám vždy dobrý pocit, zaměstnání v obrovské firmě jako je ŠKODA AUTO přináší mnoho výzev – ty se musí neodkladně řešit, přijdu-li do učebny a tam najdu nové tváře, které si musím hned získat. Později se pozice trochu obrací, poté co je rozežreji, začínám těžit z jejich převážně projevované náklonnosti a mnohdy vytváříme skupinu, co ví jak si vzájemně pomoci. A to je to povznášející na této práci, kdy zapomeneme na shon a stres vznikající prací v nadnárodních koncernech i jiných společnostech, kdy nás vždy potěší možnost někoho dalšího vědomostně obohatit, a nakonec obohatit i sami sebe.

8 Seznam odborné literatury:

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1457-8.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

JEŘÁBEK, Hynek. Úvod do sociologického výzkumu. Dot. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-662-5.

KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 3. vyd., (přeprac.). Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-033-3.

PLAMÍNEK, Jiří. Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3235-0.

REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

SURYNEK, Alois. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

9 Seznam příloh

Příloha 1 Pracovní list – převodovka, česká verze	61
Příloha 2 Pracovní list – převodovka, francouzská verze	62
Příloha 3 Pracovní list – radar, anglická verze	63
Příloha 4 Dotazník 1, česká verze	64
Příloha 5 Dotazník 1, německá verze	65
Příloha 6 Dotazník 2, česká verze	66
Příloha 7 Dotazník 2, španělská verze	67
Příloha 8 Hodnoticí formulář 5242 Retail	68
Příloha 9 Hodnoticí formulář 5234 Import, ruská verze	69

10 Seznam obrázků

Obrázek 1 Struktura kurzů – stromové zobrazení	15
Obrázek 2 Struktura kurzů s obsahem	16
Obrázek 3 Učební modul technické učebny	18

11 Seznam tabulek

Tabulka 1 Definice základních forem vzdělávání dospělých. Plamínek, 2017, str. 41	10
Tabulka 2 Metody vzdělávání	12
Tabulka 3 Odpovědi na otázku č. 1/1 Import	29
Tabulka 4 Odpovědi na otázku č. 1/1 Retail	30
Tabulka 5 Odpovědi na otázku č. 2/1 Import	31
Tabulka 6 Odpovědi na otázku č. 2/1 Retail	32
Tabulka 7 Odpovědi na otázku č. 10/1 Import	37
Tabulka 8 Odpovědi na otázku č. 10/1 Retail	38
Tabulka 9 Hodnocení dle známek – kurz 5242	53
Tabulka 10 Hodnocení dle známek – 5234	54

12 Seznam grafů

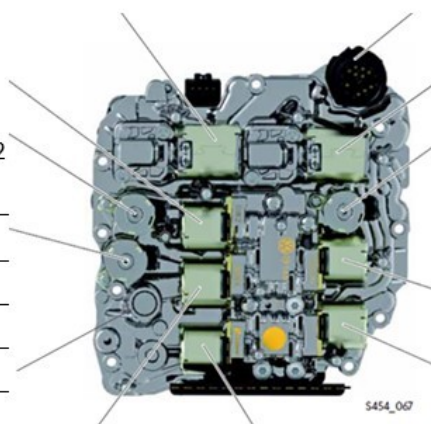
Graf 1 Počet dealerství a importérů	23
Graf 2 Počty absolventů kurzů C IM 5242T a TT5242	26
Graf 3 Počty absolventů kurzů C IM 5234 a TT 5234	27
Graf 4 Počet rozdaných a vyplněných dotazníků 1	29
Graf 5 Otázka č. 3/1	33
Graf 6 Otázka č. 4/1	33
Graf 7 Otázka č. 5/1	34
Graf 8 Otázka č. 6/1	34
Graf 9 Otázka č. 7/1	35

Graf 10 Otázka č. 8/1	36
Graf 11 Otázka č. 9/1	36
Graf 12 Počet rozdaných a vyplněných dotazníků 2	39
Graf 13 Otázka č. 1/2	39
Graf 14 Otázka č. 2/2	40
Graf 15 Otázka č.3/2	41
Graf 16 Otázka č. 4/2	42
Graf 17 Otázka č. 5/2	43
Graf 18 Hodnocení kurzu 5242 účastníky	50
Graf 19 Hodnocení kurzu 5234 účastníky	51



Pracovní list - převodovka:

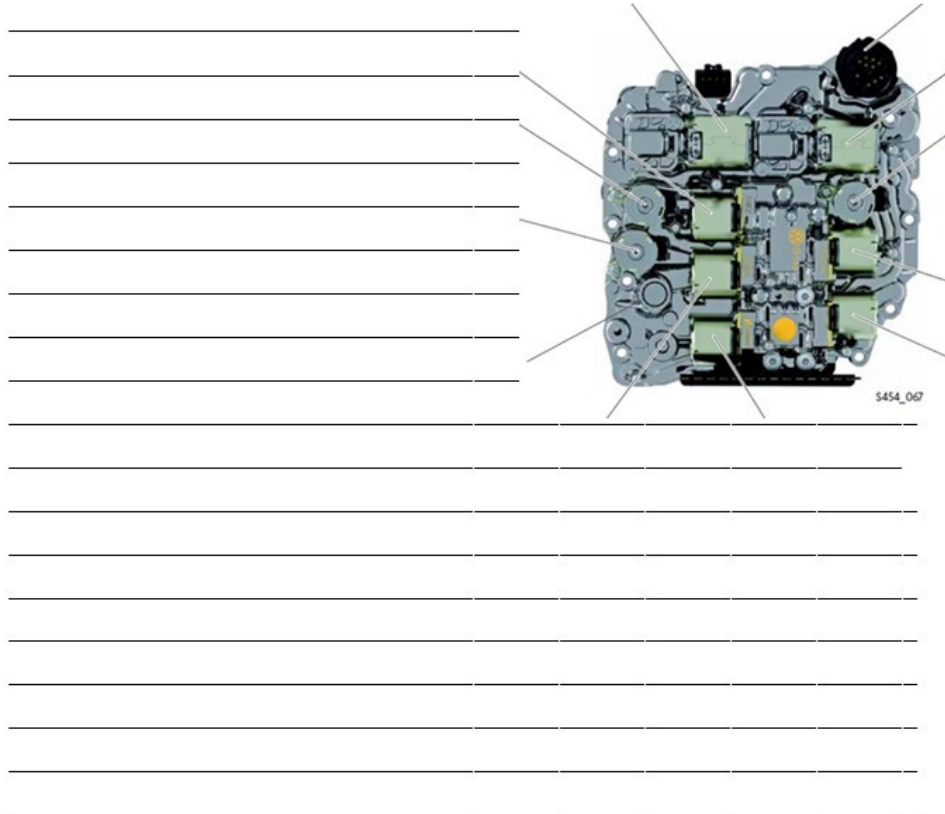
- › rozdělte přípravky pro de a montáž dvojité spojky převodovek DQ 250 a DQ 500
- › popište rozdíly v provedení filtrů převodovek DQ 250 a DQ 500
- › sejměte kryt mechatroniky a demontujte mechatroniku z převodovky
- › z jakého důvodu je třeba vypouštět olej z prostoru mechatroniky
- › je nutné měnit víko mechatroniky po každé demontáži, jaký je Váš názor
- › na obrázku 1 popište následující ventily:
 - › hlavní tlakový
 - › pro spojku 1 a 2
 - › přetlakový
 - › pojistné pro dílčí převodovku 1 a 2





Cahier d'exercices - Boîtes de vitesses

- › Séparez les outillages pour le démontage et pour le montage du double embrayage des boîtes de vitesses DQ 250 et DQ 500
- › Décrivez les différences au niveau de la réalisation des filtres des boîtes de vitesses DQ 250 et DQ 500
- › Enlevez le capot de la mécanique et démontez la mécanique de la boîte de vitesses
- › pour quelle raison faut-il vidanger l'huile de la zone de mécanique
- › faut-il remplacer le couvercle de la mécanique après chaque démontage, quel est votre avis
- › Sur l'image 1, dérivez les soupapes suivantes
 - › pour l'embrayage 1 et 2
 - › de surpression
 - › de sécurité pour la boîte de vitesse partielle 1 et 2





Work sheet – radar:

- › Prepare the vehicle and the VAS 6430 device for radar calibration; perform a calibration, if possible
- › Describe the differences between the Kodiahq and Superb radar units
- › Find out the maximum possible speed for setting the ACC in the provided vehicle
- › Identify the MIB - Offroad mode information display options
- › Check the number of clear-height sensors in the provided vehicle

[illegible]

Dotazník 1

1. Proč jste se na tento kurz přihlásil/jste byl přihlášen?
2. Kolika lidem můžete nabyté informace v dealerské síti/servisu předat?
3. Jsou získané informace využitelné konkrétně ve vaší profesi?
4. Budete na svém pracovišti používat podklady ze školení, které jste dostali
v elektronické podobě?
5. Byly pro Vás předkládané informace dostatečně srozumitelné?
6. Byly pro Vás teoretické informace dostatečné pro zvládnutí praktických
cvičení?
7. Byly pro Vás praktická cvičení/ukázky/jízdní zkoušky zajímavé?
8. Budete ve své práci používat postupy z praktických cvičení/ukázek?
9. Jste spokojen s časovou dotací kurzu?
10. Jaká témata kurzů by Vás zajímala v dalším vzdělávání?

Fragebogen 1

1. Warum haben Sie sich zu diesem Lehrgang gemeldet/warum wurden Sie angemeldet?
2. Wie vielen Leuten im Händlernetz/Service können Sie die erworbenen Informationen vermitteln?
3. Sind die erworbenen Informationen konkret für Ihren Beruf brauchbar?
4. Werden Sie auf Ihrem Arbeitsplatz die Schulungsunterlagen benutzen, die Sie in elektronischer Form erhalten haben?
5. Waren Ihnen die vermittelten Informationen ausreichen verständlich?
6. Waren für Sie die theoretischen Informationen ausreichend, um die praktischen Übungen durchzuführen?
7. Waren für Sie die praktischen Übungen/Vorfürungen/Testfahrten interessant?
8. Werden Sie die Vorgänge von den praktischen Übungen/Vorfürungen bei Ihrer Arbeit benutzen?
9. Sind Sie mit der zeitlichen Dotation des Lehrgangs zufrieden?
10. Welche Themen der Lehrgänge würden Sie für die Weiterbildung interessieren?

Dotazník 2

Prosím o stručné odpovědi na otázky zabývající se dalšími tématy vzdělávání, případně zaškrtněte Vámi preferované volby. Ke všem můžete doplnit svůj komentář. Dotazník je anonymní, v případě zájmu můžete uvést své jméno.

1. Uvítal byste nabídku kurzu se zaměřením na klimatizační systémy ve vozech vybavených novým chladičem 1234yf a servisní činnosti s tím spojené?
2. Oslovuje Vás téma opravy mechanické části převodovky DQ 200 – výměny řadicí vidličky rychlostních stupňů 6 a R?

Bylo by pro Vás zajímavé se tohoto kurzu zúčastnit?

3. Máte zájem absolvovat školení zaměřené na využití asistenčních systémů ve vozech ŠKODA?

Zajímá mne praktické provedení kalibrace jednotlivých systémů:

Ano Ne

Zajímají mne jízdní testy s vozy těmito systémy vybavenými:

Ano Ne

4. Chtěl byste se zúčastnit kurzu zaměřeného na bližší seznámení s DSG převodovkou DQ 500 nově osazovanou do modelu ŠKODA Kodiaq?

Ano, toto téma je pro mne nové.

Ne, problematika této převodovky je mi známa.

5. Měl byste zájem kurzy sloučit do vícedenních bloků?

Ne, preferuji jednodenní nebo dvoudenní kurzy.

Ano, maximálně do dvou až třídních bloků.

Preferuji sloučení více kurzů do např. týdenních bloků.

Cuestionario 2

Por favor, respondan brevemente a las preguntas dedicadas a otros temas de educación, eventualmente tache las selecciones que prefiere. A todas las preguntas puede añadir su comentario. El cuestionario es anónimo, en caso de interés puede indicar su nombre.

1. ¿Recibiría con agrado la oferta de un curso orientado a los sistemas de aire acondicionado en los vehículos dotados con el nuevo refrigerante 1234yf y las actividades de los talleres de servicio relacionadas con este tema?

2. ¿Le interesaría el tema de reparación de las partes mecánicas de la caja de transmisión DQ 200 – la sustitución de la horquilla de cambio, de la sexta velocidad y de la marcha hacia atrás?

¿Sería interesante, para usted, participar en este curso?

3. ¿Tiene interés de pasar el cursillo de adiestramiento orientado al aprovechamiento de sistemas de asistencia en los vehículos ŠKODA?

Me interesa la realización práctica de calibración de los diferentes sistemas:

Sí No

Me interesan las pruebas de marcha de los vehículos dotados con esos sistemas:

Sí No

4. ¿Le gustaría participar en un cursillo orientado al conocimiento más detallado de la caja de transmisión DQ 500, recientemente instalada en el modelo ŠKODA Kodiaq?

Sí, este tema es nuevo para mí.

No, conozco la problemática de esta caja de transmisión.

5. Tendría interés de unir los cursos en un bloque de varios días?

No, prefiero los cursos de un día o de dos días.

Sí, como máximo en un bloque de dos o tres días.

Prefiero la unión de más cursos, por ejemplo, en bloques semanales.



Hodnocení akce

Název: Asistenční systémy ve vozech
ŠKODA

Dodavatel / lektor: Škoda Auto - školení
Milan Louč

Kód: TT 5242

Místo konání: STC - Service Training Center

Datum konání: 09.08.2016-09.08.2016

Děkujeme Vám za hodnocení. Vaše názory nám pomáhají ve snaze poskytovat Vám kvalitní vzdělávací akce.

V případě Vašeho hodnocení známkou 3 - 5 prosíme o uvedení konkrétních důvodů Vaší nespokojenosti.
Děkujeme.

Hodnocení akce účastníkem

Podklady ke školení a tréninkové metody

Textové materiály

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Praktická cvičení

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Aktuálnost probírané tematiky

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Praxe

Byla teoretická část dostatečná
ke zvládnutí praktických cvičení?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Jak hodnotíte možnost aktivně se
zapojit při praktických cvičeních?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Informace ke školení

Včasné informování o termínu a
obsahu školení

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Organizace a časové rozložení
dne školení

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Hodnocení lektora

Znalost problematiky

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Srozumitelnost výkladu

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Prostor pro dotazy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Přínos školení

Kurz splnil má očekávání

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Využijete získané vědomosti ve
své práci?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kdybyste měl(a) možnost pokračovat v tématu tréninku, na co byste se chtěl(a) zaměřit? Jaká další témata byste
uvítal(a)?

Další připomínky a vzkazy



ŠKODA After Sales Training - TtT Evaluation



Название курса:

С IM 5234 ŠKODA Kodiaq

Дата:

16.1.2017 – 20.1.2017

Система баллов:		1	2	3	4	5
(1 – самый высокий балл.....5 – самый низкий балл)						
1.	Основная информация по поводу срока и содержания обучения от СТО или руководящего состава					
2.	Срок обучения					
3.	Питание					
4.	Проживание: <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Sand Martin <input type="checkbox"/> Romantica <input type="checkbox"/> Other					
5.	Организация и расписание занятий (перерывы, лекции)					
6.	Соотношение теории и практики					
7.	Опыт и полезность полученной информации на практике					
8.	Учебные материалы					
9.	Обеспечение трансферов					
10.	Уровень перевода *при неудовлетворительной оценке заполните оценочный формуляр с обратной стороны					